



**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ESTATUTO ORGÁNICO  
DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL  
POR PROCESOS**

**QUITO, JULIO DE 2013**



**CONTENIDO**

	Pág.
<b>RESOLUCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>2</b>
Artículo 1.- OBJETIVO .....	2
Artículo 2.- ÁMBITO.....	2
Artículo 3.- MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL.....	3
Artículo 4.- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	3
Artículo 5.- PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD .....	3
Artículo 6.- PUESTOS DIRECTIVOS .....	4
Artículo 7.- COMITÉ NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL .....	4
Artículo 8.- COMITÉS LOCALES DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL .....	5
Artículo 9.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS .....	6
Artículo 10.- FILOSOFÍA DE LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS.....	6
Artículo 11.- PROCESOS INSTITUCIONALES.....	6
Artículo 12.- MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS.....	10
<b>CAPÍTULO II. PROCESOS ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>13</b>
Artículo 13.- DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES.....	13
Artículo 14.- DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	14
Artículo 15.- DIRECCIÓN NACIONAL DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN.....	18
<b>CAPÍTULO III. PROCESOS TÉCNICOS DE TELECOMUNICACIONES.....</b>	<b>21</b>
Artículo 16.- INTENDENCIA NACIONAL TÉCNICA DE CONTROL.....	21
Artículo 17.- DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO .....	22
Artículo 18.- DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES....	25
Artículo 19.- DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA DE TELECOMUNICACIONES.....	27
Artículo 20.- DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN ESPECIAL EN TELECOMUNICACIONES...	28
Artículo 21.- DIRECCIÓN NACIONAL CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES E INVESTIGACIÓN.....	33
Artículo 22.- DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA DE TELECOMUNICACIONES .....	36
Artículo 23.- DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN.....	38
Artículo 24.- DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.....	41
Artículo 25.- DIRECCIÓN NACIONAL DE DESARROLLO TECNOLÓGICO EN TELECOMUNICACIONES .....	43
Artículo 26.- INTENDENCIA NACIONAL JURÍDICA.....	46
Artículo 27.- DIRECCIÓN NACIONAL DE PATROCINIO INSTITUCIONAL.....	47
Artículo 28.- JUZGADO NACIONAL DE COACTIVAS .....	49
<b>CAPÍTULO IV. PROCESOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL CONOCIMIENTO.....</b>	<b>50</b>
Artículo 29.- INTENDENCIA NACIONAL DE GESTIÓN.....	50
Artículo 30.- DIRECCIÓN NACIONAL FINANCIERA ADMINISTRATIVA.....	51
Artículo 31.- DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	56
Artículo 32.- DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO .....	57
Artículo 33.- AUDITORÍA INTERNA .....	61
Artículo 34.- SECRETARÍA GENERAL .....	63
<b>CAPÍTULO V. PROCESOS DESCONCENTRADOS.....</b>	<b>65</b>
Artículo 35.- INTENDENCIAS Y DELEGACIONES REGIONALES.....	65
<b>CAPÍTULO VI. GLOSARIOS DE SIGLAS Y TÉRMINOS .....</b>	<b>76</b>
Artículo 36.- GLOSARIO DE SIGLAS DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS Y COMITÉS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.....	76
Artículo 37.- GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	78
<b>DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>81</b>
<b>DISPOSICIONES TRANSITORIAS.....</b>	<b>82</b>
<b>DISPOSICIONES FINALES .....</b>	<b>83</b>



RESOLUCIÓN No. ST-2013- 0346

**Ing. Fabián Jaramillo Palacios  
SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES**



**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: "La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Estas entidades, tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.";

Que, el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;

Que, la Función de Transparencia y Control Social, de la cual forma parte la Superintendencia de Telecomunicaciones, promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación ciudadana; protegerá el ejercicio y cumplimiento de los derechos, prevendrá y combatirá la corrupción;

Que, la Ley Especial de Telecomunicaciones publicada en el Registro Oficial No. 996 del 10 de agosto de 1992 y Reformada mediante Registro oficial No. 770 del 30 de agosto de 1995, en el artículo 35 establece las funciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que entre otras son: controlar y monitorear el espectro radioeléctrico, controlar los operadores que exploten servicios de telecomunicaciones, supervisar el cumplimiento de los contratos de concesión para la explotación de los servicios de telecomunicaciones, controlar la correcta aplicación de los pliegos tarifarios aprobados por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), juzgar a las personas naturales y jurídicas que incurran en las infracciones señaladas en dicho cuerpo legal, y las demás que le asigne esta Ley y su Reglamento;

Que, la Ley de Radiodifusión y Televisión, publicada en el Registro Oficial No. 785 del 18 de abril de 1975, y la Ley Reformatoria a la Ley de Radiodifusión y Televisión, promulgada en el Registro Oficial No. 691 del 9 de mayo de 1995, otorga a la Superintendencia de Telecomunicaciones, entre otras funciones, la de controlar las bandas del espectro radioeléctrico, destinadas por el Estado para radiodifusión y televisión;

Que, mediante Ley No. 67 publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 577 del 17 de abril de 2002, se expidió la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento General publicado en el Registro Oficial No. 735



del 31 de julio de 2002 y su reforma expedida mediante Decreto No. 1356 del 29 de septiembre de 2008, la cual concede a la Superintendencia de Telecomunicaciones, las funciones de control, supervisión, inspección y sanción a las entidades de certificación de información y servicios relacionados; así como, a los terceros vinculados, con el objeto de garantizar el cumplimiento de la normatividad y de los términos y condiciones de automatización y registro;

Que, mediante Resolución ST-2012-0001 del 5 de enero de 2012 se expidió el Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones;

Que, en el Registro Oficial No. 22 del 25 de junio de 2013 se publicó la Ley Orgánica de Comunicación, estableciéndose el marco jurídico reformativo a la Ley de Radiodifusión y Televisión;

Que, para el cumplimiento de sus atribuciones y como parte de su ordenamiento administrativo interno, la Superintendencia de Telecomunicaciones debe actualizar el referido Estatuto con la finalidad de optimizar sus recursos y lograr mayor eficiencia institucional;

En ejercicio de las atribuciones previstas en el artículo 36 letra d) de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada,

**RESUELVE:**

Expedir el **ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES:**

**CAPÍTULO I**

**ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN**

**Artículo 1.-OBJETIVO.** El Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene por objetivo normar la estructura organizacional de la Superintendencia de Telecomunicaciones y determinar los procesos y productos de cada uno de sus Órganos Administrativos.

**Artículo 2.-ÁMBITO.** La estructura orgánica, atribuciones, responsabilidades, productos y servicios, determinados en el presente Estatuto, como instrumento técnico de gestión, son de aplicación obligatoria para todos los servidores y trabajadores de la Superintendencia de Telecomunicaciones.



**Artículo 3.- MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL.**

**3.1. Misión**

Vigilar, auditar, intervenir y controlar técnicamente la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y el uso del espectro radioeléctrico, para que se proporcionen con eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad, transparencia y equidad; fomentando los derechos de los usuarios a través de la participación ciudadana, de conformidad al ordenamiento jurídico e interés general.

**3.2. Visión**

Ser el Organismo Técnico de Control referente del Ecuador, que actúe con transparencia, solvencia, excelencia y compromiso social, impulse la innovación tecnológica del sector, fomente el acceso universal, la calidad y continuidad de los servicios de telecomunicaciones para beneficio de los ciudadanos y desarrollo del país.

**Artículo 4.- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.**

1. Velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión;
2. Impulsar la migración a la televisión y radiodifusión digital;
3. Alcanzar la calidad total en la gestión institucional;
4. Coadyuvar al fortalecimiento del marco jurídico del sector de telecomunicaciones, de conformidad con la norma constitucional;
5. Atender de manera solvente los requerimientos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión;
6. Posicionar a la Superintendencia de Telecomunicaciones como el Organismo técnico de vigilancia, auditoría, intervención y control de las telecomunicaciones;
7. Fortalecer la infraestructura tecnológica institucional; y,
8. Elevar la productividad laboral con talento humano altamente calificado y comprometido con la Superintendencia de Telecomunicaciones y la sociedad.

**Artículo 5.- PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.** Las directrices emanadas de la Política de Calidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones se agrupan en tres principios básicos:

- Cumplimiento estricto de las competencias y atribuciones asignadas a la Superintendencia de Telecomunicaciones en el marco de la Constitución de la República y demás Leyes, Reglamentos y regulaciones conexas y relacionadas con la misión de este Organismo Técnico de Control;
- Orientación a los clientes de la Superintendencia de Telecomunicaciones como destinatarios principales de los productos y servicios que deben entregarse conforme a estándares de calidad universalmente aceptados; y,
- Aplicación de procedimientos técnicos y formales en las tareas de supervisión, control, auditoría e intervención a los entes controlados.



**Artículo 6.- PUESTOS DIRECTIVOS.** Los puestos del nivel jerárquico superior establecidos en la estructura organizacional, son:

- Superintendente de Telecomunicaciones, como Máxima Autoridad del Organismo;
- Intendente Nacional Técnico de Control, Intendente Nacional Jurídico, e Intendente Nacional de Gestión, como segundas autoridades; y,
- Secretario General, Directores Nacionales, Intendentes, Delegados Regionales y Coordinadores.

**Artículo 7.- COMITÉ NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL.** La Superintendencia de Telecomunicaciones cuenta con un Comité Nacional de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, orientado al mejoramiento de la eficiencia institucional.

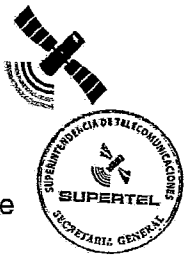
**7.1. Conformación.-** El Comité Nacional de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional estará integrado por:

- a. El Superintendente de Telecomunicaciones, o su delegado, quien lo presidirá;
- b. El Intendente Nacional Técnico de Control;
- c. El Intendente Nacional Jurídico;
- d. El Intendente Nacional de Gestión;
- e. El Director Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad; y,
- f. El Director Nacional de Talento Humano.

Actuará como Secretario del Comité Nacional de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, el Secretario General.

**7.2. Responsabilidades.-** El Comité Nacional de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Definir políticas, objetivos y metas institucionales para la consecución de los objetivos estratégicos y el cabal cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades establecidas en la Constitución de la República; así como, en las Leyes y regulaciones conexas y relacionadas con la misión de este Organismo Técnico de Control;
2. Analizar y sugerir lineamientos a la planificación estratégica institucional, de conformidad con las políticas y directrices emitidas por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES);
3. Definir políticas, estrategias y lineamientos de capacitación para los servidores y trabajadores de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
4. Definir políticas, estrategias y lineamientos para la participación ciudadana, control social, transparencia y lucha contra la corrupción;
5. Definir políticas, estrategias y lineamientos para el fomento de la cultura de exigencia derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción;
6. Emitir políticas, estrategias y lineamientos para la formulación del Plan Operativo Anual y de todos los planes institucionales;
7. Priorizar y dar seguimiento a los proyectos de inversión, adquisición y gestión; y emitir sus observaciones y recomendaciones;
8. Analizar los proyectos de normas e instrumentos propios en temas de desarrollo institucional, talento humano, remuneraciones, capacitación y tecnologías informáticas;



9. Coordinar y evaluar la ejecución de los programas de diseño y rediseño de los procesos de los Órganos Administrativos;
10. Conocer el Plan Nacional Técnico de Control, emitir disposiciones para su ejecución y cumplimiento por parte de los Órganos Administrativos;
11. Analizar el Plan Nacional de Capacitación elaborado por la Dirección Nacional de Talento Humano y las propuestas de proyectos de investigación y desarrollo técnico que coadyuven al control, y sugerir su aprobación al Superintendente de Telecomunicaciones;
12. Designar los participantes a cursos de capacitación en el exterior;
13. Designar la participación deservidores en programas de cuarto nivel académico;
14. Definir la participación de servidores y trabajadores en eventos de capacitación no programados y determinar los valores máximos a cubrir por participación individual;
15. Definir las políticas relacionadas con la entrega de incentivos no económicos;
16. Supervisar la ejecución del Plan Anual de Incentivos, verificar su ejecución; y,
17. Emitir recomendaciones sobre el cumplimiento de los planes de trabajo institucionales.

**7.3. Reuniones.-** El Comité Nacional de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional actuará permanentemente y se reunirá previa convocatoria de su Presidente.

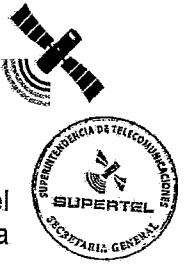
**Artículo 8.- COMITÉS LOCALES DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL.** En las Intendencias y Delegaciones Regionales que integran los Procesos Desconcentrados, se contará con Comités Locales de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, que actuarán permanentemente y deberán coordinar sus actividades con el Comité Nacional de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional.

**8.1. Conformación.-** Cada Comité Local de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional estará integrado por:

- a. El Intendente o el Delegado Regional, quien lo presidirá;
- b. Un responsable por cada proceso desconcentrado; y,
- c. El servidor responsable de la gestión de talento humano.

**8.2. Responsabilidades.-** Cada Comité Local de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Ejecutar las decisiones del Comité Nacional de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional;
2. Analizar y sugerir observaciones a la planificación estratégica institucional;
3. Emitir observaciones y recomendaciones al Plan Operativo Anual;
4. Dar seguimiento a los proyectos de inversión, de adquisición y de gestión desconcentrados, emitir sus observaciones y recomendaciones; y,
5. Analizar los proyectos de normativa en temas de talento humano, capacitación y tecnologías informáticas.



- 8.3. **Reuniones.-** Los Comités Locales de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional tendrán la calidad de permanentes y se reunirán previa convocatoria de sus Presidentes.

**Artículo 9.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS.** La estructura organizacional de la Superintendencia de Telecomunicaciones se fundamenta en las atribuciones previstas en los artículos 204 y 213 de la Constitución de la República del Ecuador; así como, en las Leyes, Reglamentos y regulaciones conexas y relacionadas con la misión de este Organismo Técnico de Control; y, en los principios de la Política de Calidad sustentados en un enfoque de procesos, productos y servicios con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

**Artículo 10.- FILOSOFÍA DE LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS.** Se fundamenta en conceptos de autocontrol y autodirección, encaminados a elevar el nivel del servicio de sus servidores y trabajadores, otorgándoles mayor profesionalismo y eliminando barreras funcionales.

**Artículo 11.- PROCESOS INSTITUCIONALES.** Para el cumplimiento de la misión institucional establecida en la normativa correspondiente, la Superintendencia de Telecomunicaciones integra y organiza sus competencias y atribuciones a través de los siguientes procesos institucionales, los cuales agregan valor a sus clientes:

11.1. **ESTRATÉGICOS.-** Orientan la gestión institucional a través de la formulación de estrategias y políticas, y expedición de normas e instrumentos para el funcionamiento de la Superintendencia de Telecomunicaciones:

- **SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES:**
  - Macroproceso: Dirigir Estratégicamente a la Institución
- **DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD:**
  - Responsable.- Director Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad
  - Macroproceso: Gestionar los procesos de Planificación y Gestión de la Calidad.
- **Coordinación de Planificación, Seguimiento y Evaluación:**
  - Responsable.- Coordinador de Planificación, Seguimiento y Evaluación
  - Macroproceso: Gestionar la Planificación, Seguimiento y Evaluación
- **Coordinación de Gestión de la Calidad**
  - Responsable.- Coordinador de la Gestión de la Calidad
  - Macroproceso: Gestionar la Calidad





- **Coordinación de Proyectos - PMO**  
Responsable.- Coordinador de Proyectos  
Macroproceso: Gestionar los proyectos institucionales

- **DIRECCIÓN NACIONAL DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN:**

- Responsable.- Director Nacional de Imagen y Comunicación
- Macroproceso.- Comunicar, Difundir y Fortalecer la Imagen Institucional.

**11.2. TÉCNICOS DE TELECOMUNICACIONES.-** Generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a los clientes en cumplimiento a la misión institucional:

- **DIRIGIR, SUPERVISAR Y CONTROLAR LOS PROCESOS TÉCNICOS DE TELECOMUNICACIONES REFERENTES AL CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES:**

- Responsable.- Intendente Nacional Técnico de Control

1. **DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO:**

- Responsable.- Director Nacional de Control del Espectro Radioeléctrico
- Macroproceso.- Vigilar, Intervenir y Controlar el Espectro Radioeléctrico

2. **DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES:**

- Responsable.- Director Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones
- Macroproceso.- Vigilar y Controlar los Servicios de Telecomunicaciones, Servicios de Valor Agregado y Servicios de Audio y Video por Suscripción.

3. **DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA DE TELECOMUNICACIONES:**

- Responsable.- Auditoría de Telecomunicaciones
- Macroproceso.- Auditar el Sector de las Telecomunicaciones.

4. **DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN ESPECIAL EN TELECOMUNICACIONES:**

- Responsable.- Director Nacional de Investigación Especial en Telecomunicaciones
- Macroproceso.- Investigar y Combatir Fraudes, Operaciones no Autorizadas y Delitos Informáticos.

5. **DIRECCIÓN NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES E INVESTIGACIÓN:**

- Responsable.- Director Nacional de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones e Investigación



- Macroproceso.- Certificar Equipos de Telecomunicaciones.
  - Macroproceso.- Investigar Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- 6. DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA DE TELECOMUNICACIONES:**
- Responsable.- Director Nacional Jurídico de Telecomunicaciones
  - Macroproceso.- Sustanciar Procedimientos Administrativos Sancionatorios de Telecomunicaciones.
- 7. DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN:**
- Responsable.- Director Nacional Jurídico de Control del Espectro Radioeléctrico y Sistemas de Audio y Video por Suscripción
  - Macroproceso.- Sustanciar Procedimientos Administrativos Sancionatorios por el Control del Espectro Radioeléctrico y Sistemas de Audio y Video por Suscripción.
- 8. DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMACIÓN, SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:**
- Responsable.- Director Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana
  - Macroproceso.- Gestionar Información y Servicios al Ciudadano.
  - Macroproceso.- Promover la Participación Ciudadana y el Control Social
- 9. DIRECCIÓN NACIONAL DE DESARROLLO TECNOLÓGICO EN TELECOMUNICACIONES:**
- Responsable.- Director Nacional de Desarrollo Tecnológico en Telecomunicaciones
  - Macroproceso.- Desarrollar Servicios Tecnológicos en Telecomunicaciones.
- **DIRIGIR, SUPERVISAR Y CONTROLAR LOS PROCESOS TÉCNICOS DE TELECOMUNICACIONES REFERENTES A ASESORÍA JURÍDICA, PATROCINIO INSTITUCIONAL Y ACCIÓN COACTIVA:**
- Responsable.- Intendente Nacional Jurídico
  - Macroproceso.- Ejercer la Asesoría Jurídica.
- 1. DIRECCIÓN NACIONAL DE PATROCINIO INSTITUCIONAL:**
- Responsable.- Director Nacional de Patrocinio Institucional
  - Macroproceso.- Gestionar el Patrocinio Institucional.
- 2. JUZGADO NACIONAL DE COACTIVAS:**
- Responsable.- Juez Nacional de Coactivas
  - Macroproceso.- Ejecutar, Coordinar y Supervisar la Acción Coactiva.

**11.3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL CONOCIMIENTO.-** Generan productos y servicios para los procesos estratégicos, técnicos de



telecomunicaciones, desconcentrados y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional enfocada a la satisfacción del cliente:

- **DIRIGIR, COORDINAR, CONTROLAR Y EVALUAR LOS PROCESOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL CONOCIMIENTO REFERENTES A LA GESTIÓN FINANCIERA ADMINISTRATIVA, DE CONTRATACIÓN PÚBLICA Y DEL TALENTO HUMANO.**

- Responsable.- Intendente Nacional de Gestión

**1. DIRECCIÓN NACIONAL FINANCIERA ADMINISTRATIVA:**

- Responsable.- Director Nacional Financiero Administrativo
- Macroproceso.- Gestionar los Procesos Financieros
- Macroproceso.- Gestionar los Procesos Administrativos

**2. DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA:**

- Responsable.- Director Nacional de Contratación Pública
- Macroproceso.- Gestionar la Contratación Pública

**3. DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO:**

- Responsable.- Director Nacional de Talento Humano
- Macroproceso.- Administrar el Talento Humano
- Macroproceso.- Gestionar la Salud Ocupacional
- Macroproceso.- Gestionar el Conocimiento.

- **AUDITORÍA INTERNA:**

- Responsable.- Auditor General Interno
- Macroproceso.- Auditar Internamente.

- **SECRETARÍA GENERAL:**

- Responsable.- Secretario General
- Macroproceso.- Gestionar la Documentación y los Archivos Institucionales

**11.4. DESCONCENTRADOS.-**Generan productos y servicios institucionales destinados a los clientes en jurisdicciones específicas:

- **DELEGACIÓN REGIONAL GALÁPAGOS, DELEGACIÓN REGIONAL MANABÍ, INTENDENCIA REGIONAL CENTRO, INTENDENCIA REGIONAL COSTA, INTENDENCIA REGIONAL NORTE, E INTENDENCIA REGIONAL SUR:**

- Responsables.- Delegado Regional Galápagos, Delegado Regional Manabí, Intendente Regional Centro, Intendente Regional Costa, Intendente Regional Norte, e Intendente Regional Sur.

- Procesos Desconcentrados

a. Proceso Desconcentrado Estratégico:

- a.1. Planificar y Evaluar la Gestión Regional

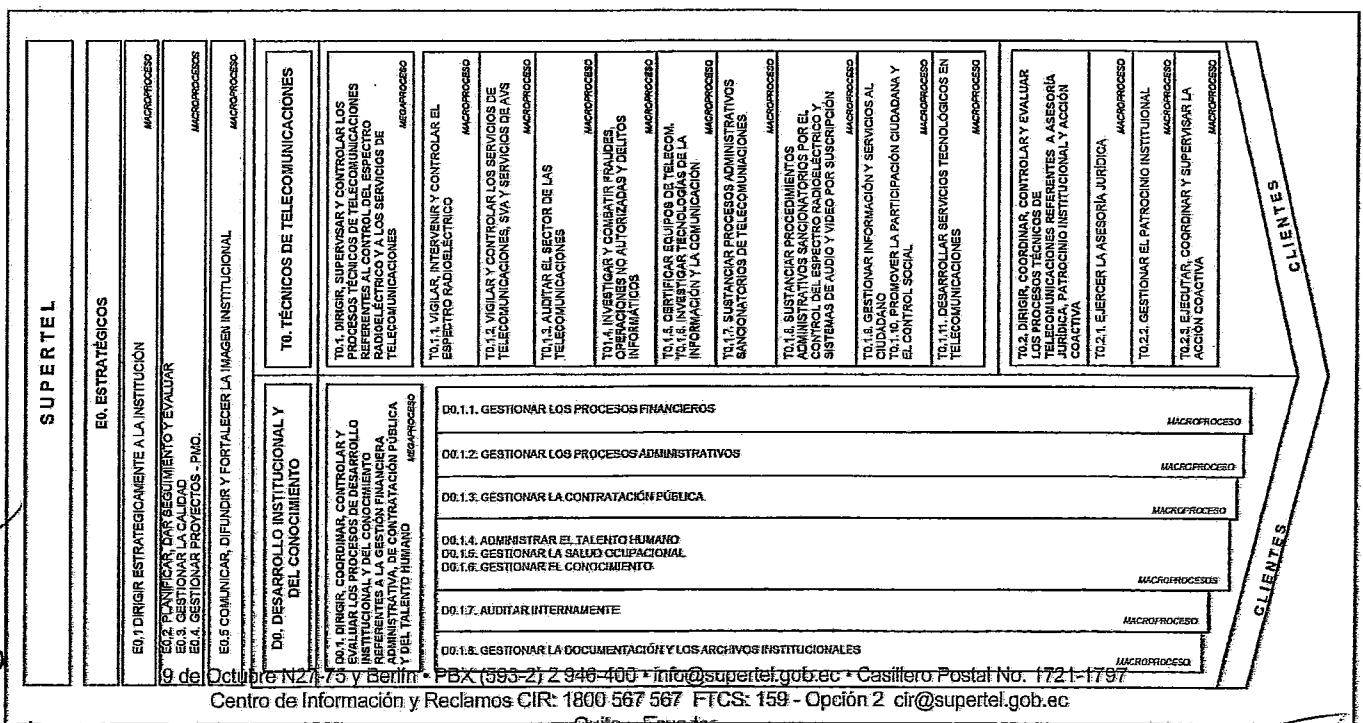


- b. Procesos Desconcentrados Técnicos de Telecomunicaciones:
  - b.1. Controlar el Espectro Radioeléctrico
  - b.2. Controlar los Servicios de Telecomunicaciones
  - b.3. Auditar el Sector de las Telecomunicaciones
  - b.4. Combatir la Operación no Autorizada de Estaciones de Radiodifusión, Televisión y Sistemas de Audio y Video por Suscripción; y, el Fraude de los Servicios de Telecomunicaciones
  - b.5. Controlar la Certificación y Operación de Equipos de Telecomunicaciones
  - b.6. Sustanciar Procedimientos Administrativos Sancionatorios
  - b.7. Atender Requerimientos y Gestionar la Participación Ciudadana
  - b.8. Brindar Soporte de los Servicios Tecnológicos de Telecomunicaciones
  - b.9. Desarrollar Acciones en Procesos Judiciales
  - b.10. Ejecutar la Acción Coactiva Regional
- c. Procesos Desconcentrados de Desarrollo Institucional y del Conocimiento:
  - c.1. Gestionar los Procesos Financieros Regionales
  - c.2. Gestionar los Procesos Administrativos Regionales
  - c.3. Gestionar la Contratación Pública Regional
  - c.4. Administrar el Talento Humano Regional
  - c.5. Gestionar la Documentación y los Archivos Regionales

**Artículo 12.- MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS.**

**12.1. Cadena de Valor:**

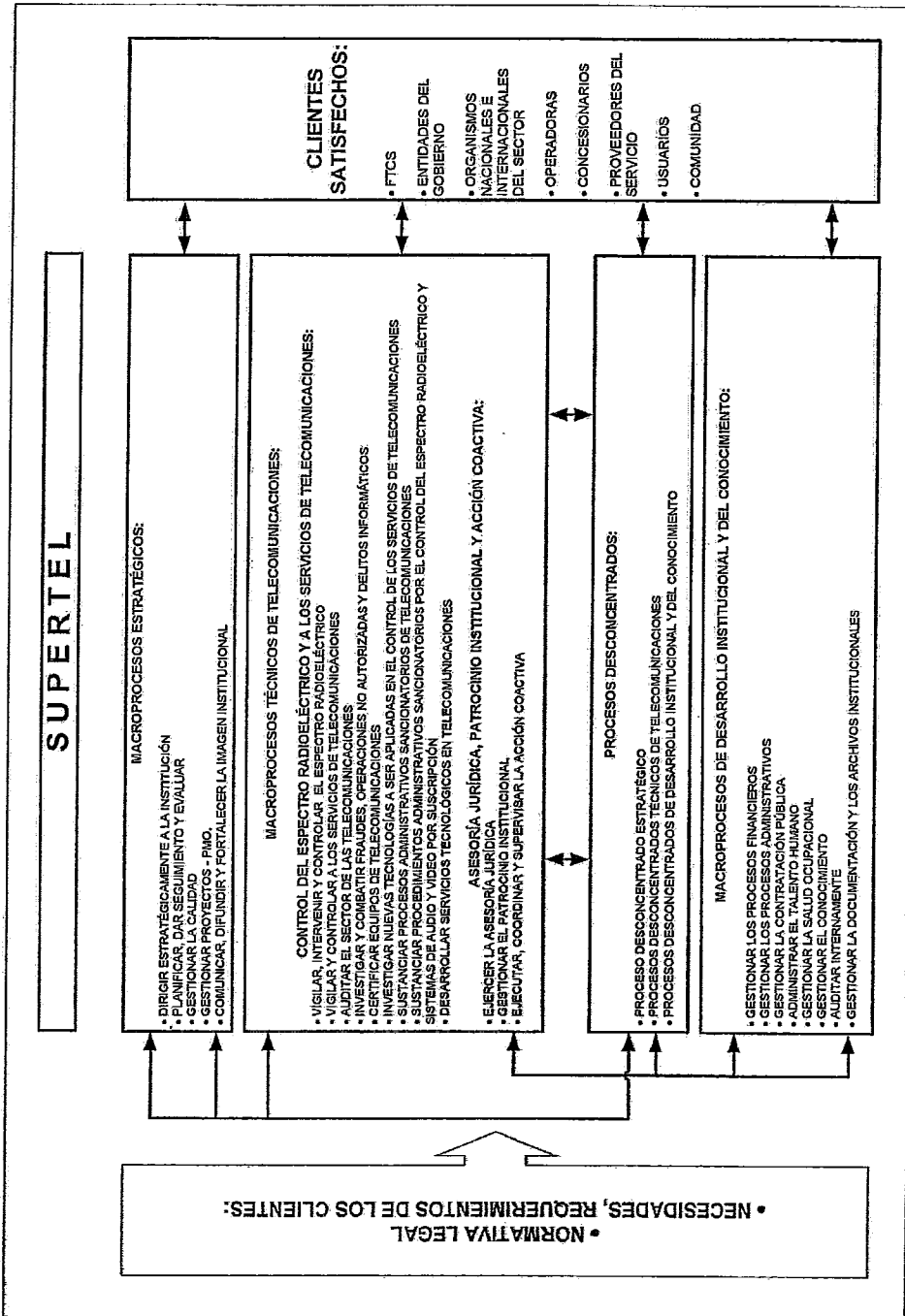
*Gráfica 1.- Cadena de Valor de la Superintendencia de Telecomunicaciones.*





**12.2. Mapa de Procesos:**

Gráfica 2.- Mapa de Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.



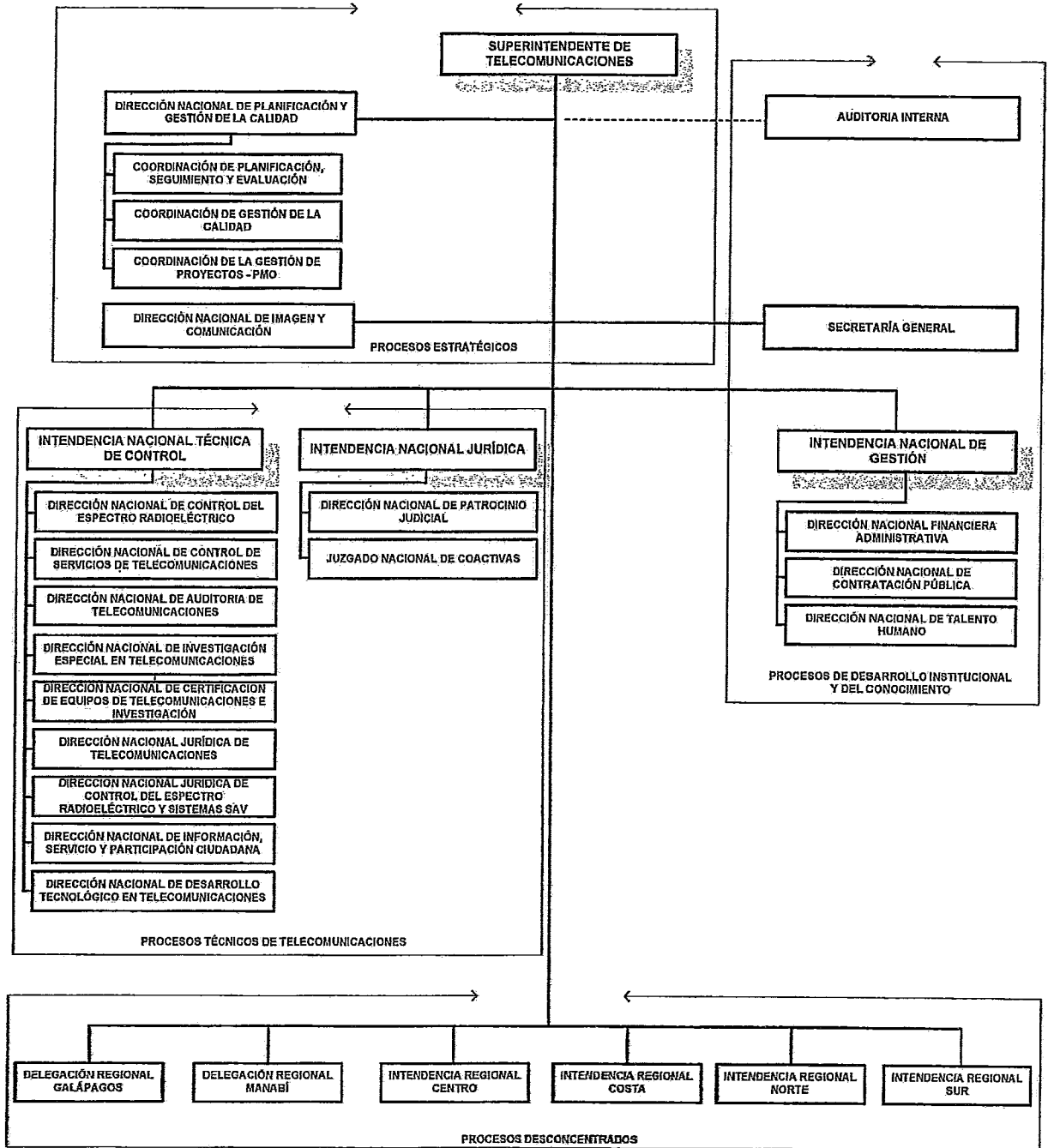
*[Handwritten signature]*



**12.3. Estructura Organizacional de la Superintendencia de Telecomunicaciones:**



Gráfica 3.- Estructura Organizacional de la Superintendencia de Telecomunicaciones.



*[Handwritten signature and initials]*

**CAPÍTULO II**

**PROCESOS ESTRATÉGICOS**



**Artículo 13.-DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES**

**I. RESPONSABLE:**

**SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES**

**II. MISIÓN:**

Líderar la gestión de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante el direccionamiento estratégico y el establecimiento de políticas y normas que coadyuven al cumplimiento de la misión, objetivos, estrategias y metas institucionales.

**III. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

Le corresponde al Superintendente de Telecomunicaciones:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Superintendencia de Telecomunicaciones en los actos y contratos que sean de su competencia;
2. Ejercer las funciones que la Ley determina como miembro del Consejo Nacional de Telecomunicaciones;
3. Cumplir y hacer cumplir las Resoluciones que expide el Consejo Nacional de Telecomunicaciones y el Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y la Comunicación, y otros relacionados;
4. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emanadas por la Instancia de Coordinación de la Función de Transparencia y Control Social;
5. Cumplir y hacer cumplir las recomendaciones de Auditoría Interna;
6. Conformar la Instancia de Coordinación de la Función de Transparencia y Control Social;
7. Fomentar e incentivar la participación ciudadana, el control social, la transparencia de los procesos y la atención de los requerimientos de información y reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones;
8. Nombrar y remover el personal de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
9. Solicitar al Consejo Nacional de Telecomunicaciones la aprobación del presupuesto anual institucional;
10. Expedir políticas, estrategias, reglamentos, resoluciones, instructivos, disposiciones y demás normativa interna necesaria para regular la gestión institucional;
11. Disponer la subrogación del puesto de Superintendente de Telecomunicaciones por ausencia temporal, al Intendente Nacional Técnico de Control, o a quien la Máxima Autoridad considere pertinente;
12. Delegar atribuciones específicas a los servidores y trabajadores de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
13. Ejercer la jurisdicción coactiva de acuerdo con la Ley Especial de Telecomunicaciones y con el Código de Procedimiento Civil;
14. Conocer y resolver sobre las infracciones previstas en la Ley Especial de Telecomunicaciones; Ley de Radiodifusión y Televisión; Ley de Comercio



- Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; y, otras que se establezcan;
15. Aprobar, supervisar y evaluar el Plan Estratégico Institucional, los planes anuales institucionales de corto plazo y los Planes Anuales de Trabajo de los Órganos Administrativos; así como, sus modificaciones;
  16. Presentar cada año el Informe de Rendición de Cuentas al órgano competente;
  17. Declarar de utilidad pública con fines de expropiación, los bienes que sean indispensables para su normal funcionamiento;
  18. Dirigir y administrar el Organismo en el marco de la Constitución de la República, Leyes y Reglamentos y más normativa;
  19. Presidir los comités y cuerpos colegiados establecidos en la normativa;
  20. Supervisar y evaluar el cumplimiento de los Planes Anuales de Trabajo de los Órganos Administrativos que deben reportarle; y,
  21. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones determinadas en las Leyes y Reglamentos en el ámbito de su competencia, y en general, aquellas que sean necesarias para el cumplimiento de las competencias, misión y objetivos institucionales de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**Artículo 14.- DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**I. RESPONSABLE:  
DIRECTOR NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Superintendente de Telecomunicaciones.

**II. MISIÓN:**  
Diseñar, implementar, evaluar y mejorar la estrategia institucional; gerenciar y evaluar los proyectos e impulsar la gestión de la calidad y la generación y difusión del conocimiento para alcanzar la excelencia operacional; así como, coordinar la gestión de riesgos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**  
La Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad tiene una estructura abierta y es responsable de las Coordinaciones de: Planificación, Seguimiento y Evaluación; Gestión de la Calidad; y, Gestión de Proyectos - PMO.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

Le corresponde al Director Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad:

1. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emitidas por el Superintendente de Telecomunicaciones;
2. Asumir las competencias y atribuciones que le asigne o le delegue el Superintendente de Telecomunicaciones;
3. Emitir los lineamientos generales para la Planificación, Seguimiento, Evaluación, Gestión de la Calidad y de los Proyectos Institucionales;
4. Dirigir la elaboración y dar seguimiento al Plan de Riesgos Institucionales;
5. Dirigir, supervisar y coordinar los procesos de Planificación y Gestión de la Calidad.





6. Participar en el Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional;
7. Supervisar el cumplimiento de los Planes Anuales de Trabajo de los Órganos Administrativos que conforman los procesos técnicos de telecomunicaciones referentes al control del espectro radioeléctrico y a los servicios de telecomunicaciones;
8. Conocer, revisar y someter a conocimiento del Superintendente de Telecomunicaciones, proyectos de normativa técnica para mejorar el control del sector;
9. Proponer procesos, procedimientos, mecanismos, formatos de trabajo y demás normativa interna referente a los procesos técnicos de telecomunicaciones bajo su responsabilidad;
10. Informar periódicamente, o cuando la Máxima Autoridad lo requiera, sobre los asuntos que le hayan sido delegados; y,
11. Asesorar a las Autoridades de la Institución en materia de su competencia.

**a. COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

1. Formular estrategias, políticas y lineamientos para la gestión interna que contribuyan a la generación y cumplimiento de los planes institucionales a fin de alcanzar los objetivos estratégicos;
2. Capacitar a los servidores de la SUPERTEL, en elaboración, ejecución y seguimiento de planes de corto, mediano y largo plazo;
3. Coordinar la formulación y difusión del Plan Estratégico Institucional (PEI);
4. Coordinar la elaboración, aprobación y difusión de los planes institucionales de corto plazo;
5. Realizar el seguimiento anual del PEI;
6. Evaluar el avance y cumplimiento del PEI dentro del ciclo estratégico de dos años;
7. Monitorear y evaluar periódicamente los planes institucionales;
8. Elaborar y evaluar el Plan Anual de Inversiones (PAI);
9. Coordinar la elaboración del Plan de Riesgos Institucionales;
10. Elaborar el Informe de Cumplimiento del Plan de Riesgos Institucionales;
11. Coordinar y elaborar el Informe Anual de Rendición de Cuentas;
12. Apoyar a la Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico en Telecomunicaciones la elaboración del Plan Informático Estratégico (PEI) y realizar su seguimiento;
13. Consolidar y analizar la información estadística institucional; y,
14. Participar en el proceso de formulación del Plan Nacional de Desarrollo con la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES).

**b. COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1. Elaborar y actualizar el Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones y su difusión;
2. Diseñar, proponer e implementar un sistema de gestión de la calidad para la Superintendencia de Telecomunicaciones;
3. Evaluar la gestión de la calidad y el mejoramiento continuo;
4. Realizar el Estudio de Benchmarking como parte del sistema de mejoramiento continuo para alcanzar la calidad total;
5. Formular políticas para la gestión de la calidad;



6. Elaborar y actualizar el Manual de Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
7. Definir las políticas, procedimientos y/o lineamientos para el levantamiento, documentación, monitoreo, mejoramiento y rediseño de los procesos institucionales;
8. Establecer lineamientos y coordinar con los responsables de los procesos la elaboración de propuestas de proyectos de mejora;
9. Efectuar el levantamiento, documentación, monitoreo, mejoramiento y/o rediseño de los procesos institucionales, en coordinación con los Órganos Administrativos involucrados;
10. Prestar soporte para la actualización de la normativa interna;
11. Prestar soporte para la automatización de los procesos institucionales;
12. Administrar el catálogo de procesos institucionales, asegurar su actualización oportuna y la calidad de la información de los procesos institucionales;
13. Administrar los planes, programas y proyectos de mejora de los procesos institucionales y de la calidad de los servicios institucionales;
14. Asegurar que se establezca un sistema para el control del desempeño y la mejora continua de los servicios y la gestión de procesos institucionales.
15. Capacitar a los servidores de la SUPERTEL en políticas, objetivos, procesos, metodologías y herramientas para la administración por procesos y Gestión de la Calidad;
16. Coordinar la creación, diseño, estructuración e implementación de las Comunidades de Desarrollo de Competencias como mecanismos de difusión del conocimiento; y,
17. Proponer mecanismos y herramientas para la generación y difusión del conocimiento.

**c. COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS – PMO**

1. Formular estrategias, políticas y lineamientos para la gestión interna para la generación y cumplimiento de los portafolios, programas y proyectos a fin de alcanzar los objetivos estratégicos;
2. Asesorar en la definición y puesta en marcha de los proyectos;
3. Capacitar en las políticas, lineamientos, metodologías, procesos y herramientas para la Gestión de Proyectos;
4. Mantener el repositorio de información sobre el portafolio de proyectos para la toma de decisiones y difundir a toda la Institución.
5. Coordinar, planificar y centralizar la formulación de proyectos;
6. Formular y priorizar los proyectos de inversión pública;
7. Realizar el seguimiento del ciclo de vida de los proyectos: Inicio, Planificación, Ejecución, Monitoreo, Control y Cierre, y comunicar al interior de la Institución, y;
8. Realizar la evaluación del estado de los proyectos y comunicar al interior de la Institución.

**V. PRODUCTOS:**

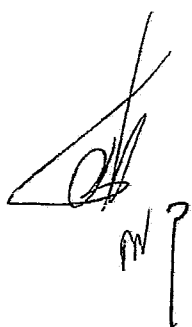
**a. COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**



1. Estrategias, políticas y lineamientos para la gestión interna;
2. Memorandos o reportes sobre la realización de talleres o asesorías;
3. Plan Estratégico Institucional (PEI);
4. Planes de corto plazo:
  - Plan Operativo Anual (POA);
  - Plan Nacional Técnico de Control (PNTC);
  - Planes Anuales de Trabajo (PAT) de los Órganos Administrativos; y,
  - Planes Mensuales de Cumplimiento de Servicios Institucionales (PMCSI)
5. Informes anuales de evaluación del PEI;
6. Informes bianuales de avance y cumplimiento del PEI;
7. Productos:
  - Informes acumulados trimestrales y anual de evaluación del POA.
  - Informes acumulados trimestrales de evaluación del PNTC;
  - Informes acumulados trimestrales de evaluación los PAT; e,
  - Informes acumulados trimestrales de evaluación de los PMCSI;
8. Plan Anual de Inversiones (PAI); Informes de monitoreo mensual al PAI; e, Informes de evaluación trimestral acumulada del PAI.
9. Plan de Riesgos Institucionales;
10. Informe de Cumplimiento del Plan de Riesgos Institucionales;
11. Informe Anual de Rendición de Cuentas;
12. Plan Informático Estratégico (PIE); Informes anuales de evaluación del PIE; e, Informes bianuales de avance y cumplimiento del PIE;
13. Compendio Estadístico Institucional Anual; y,
14. Documentos de participación en el proceso de formulación del Plan Nacional de Desarrollo con las Subsecretarías Nacionales y Zonales de la SENPLADES.

**b. COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1. Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, actualizado y difundido;
2. Sistema de gestión de la calidad para la Superintendencia de Telecomunicaciones;
3. Informe de evaluación de la gestión de la calidad;
4. Informe sobre el Estudio de Benchmarking;
5. Políticas para la gestión de la calidad;
6. Manual de Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
7. Políticas, procedimientos y/o lineamientos para el levantamiento, documentación, monitoreo, mejoramiento y rediseño de los procesos institucionales;
8. Lineamientos y propuestas de proyectos de mejora;
9. Procesos institucionales levantados, documentados, monitoreados, mejorados y/o rediseñados;
10. Normativa interna actualizada;
11. Procesos y procedimientos institucionales; Actas de reuniones de trabajo;
12. Catálogo de procesos institucionales, actualizado;





13. Informe sobre la administración de los planes, programas y proyectos de mejora de los procesos institucionales y de la calidad de los servicios institucionales;
14. Informe sobre establecimiento del sistema para el control del desempeño y la mejora continua de los servicios y la gestión de procesos institucionales;
15. Informes sobre la realización de capacitaciones;
16. Propuestas de Comunidades de Desarrollo de Competencias; y,
17. Mecanismos y herramientas para la generación y difusión del conocimiento.

**c. COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS- PMO**

1. Estrategias, políticas y lineamientos para la gestión interna de proyectos;
2. Memorandos, correos electrónicos;
3. Informes sobre la realización de capacitaciones.
4. Portafolio de programas y proyectos;
5. Perfiles de proyectos, actas de constitución y demás herramientas con información ex ante de proyectos;
6. Proyectos de inversión institucionales priorizados por la SENPLADES;
7. Informes sobre el seguimiento del ciclo de vida de los proyectos; e,
8. Informes de seguimiento de proyectos.


**Artículo 15.- DIRECCIÓN NACIONAL DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN**

**I. RESPONSABLE:  
DIRECTOR NACIONAL DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Superintendente de Telecomunicaciones.

**II. MISIÓN:**

Implementar mecanismos de comunicación interna y externa a fin de difundir la gestión e imagen del Organismo Técnico de Control, que responda a la interacción social, intercultural, incluyente, diversa y participativa; entregando a la ciudadanía, información transparente y responsable.

  
MP



**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

La Dirección Nacional de Imagen y Comunicación tiene una estructura abierta y es responsable del macroproceso: Comunicar, Difundir y Fortalecer la Imagen Institucional.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

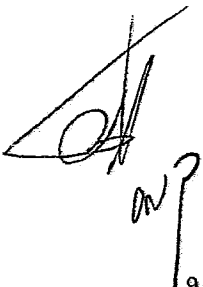
**a. MACROPROCESO: COMUNICAR, DIFUNDIR Y FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL**

1. Proponer estrategias, políticas y procedimientos de comunicación y difusión;
2. Comunicar, difundir y fortalecer la imagen institucional en el ámbito nacional:
  - Evaluar la factibilidad de ejecutar un proyecto de fortalecimiento de imagen;
  - Planificar y coordinar la ejecución de un proyecto para comunicación interna o externa;
  - Diseñar, construir e implementar productos comunicacionales;
  - Gestionar eventos comunicacionales;
  - Monitorear los medios de comunicación;
  - Administrar los portales electrónicos institucionales;
  - Administrar los requerimientos de correo o redes sociales en Internet;
3. Coordinar la realización de eventos de participación;
4. Administrar el portal electrónico de la FTCS cuando le corresponda a la Superintendencia de Telecomunicaciones;
5. Coordinar la edición y difusión del informe de Rendición de Cuentas de acuerdo a la normatividad correspondiente;
6. Comunicar y difundir internamente noticias, eventos, resoluciones y temas de interés para el personal del Organismo;
7. Coordinar ruedas de prensa, entrevistas y contactos con medios masivos para difusión; y,
8. Apoyar el desarrollo de programas de comunicación emergentes.

**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: COMUNICAR, DIFUNDIR Y FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL**

1. Estrategias, políticas y procedimientos de comunicación y difusión;
2. Productos de la comunicación, difusión y fortalecimiento de la imagen institucional en el ámbito nacional:
  - Informe de factibilidad de ejecución de proyectos de fortalecimiento de imagen;
  - Plan para ejecución de proyectos para comunicación interna o externa;
  - Especificaciones técnicas de los productos comunicacionales a contratar:
    - Revista institucional,
    - boletines informativos,
    - noticiero digital,





- periódico interno,
  - campañas emergentes,
  - audios,
  - videos,
  - publicaciones,
  - material POP,
  - programa de televisión SUPERTEL TV
- Informe de gestión y evaluación de los eventos comunicacionales;
  - Resúmenes de prensa, radio y televisión;
  - Contenidos de la página web institucional e intranet, actualizados; y,
  - Requerimientos de correo o redes sociales en internet, escalados;
3. Informes sobre la realización de eventos de participación ciudadana;
  4. Portal electrónico de la FTCS, actualizado;
  5. Informe de Rendición de Cuentas editado y difundido;
  6. Noticias, eventos, resoluciones y temas de interés para el personal del Organismo, difundidos internamente;
  7. Reportes sobre la coordinación y organización de ruedas de prensa, entrevistas y contactos con medios masivos para difusión; y,
  8. Eventos comunicacionales emergentes.

**CAPÍTULO III**



**PROCESOS TÉCNICOS DE TELECOMUNICACIONES**

**Artículo 16.- INTENDENCIA NACIONAL TÉCNICA DE CONTROL**

**I. RESPONSABLE:  
INTENDENTE NACIONAL TÉCNICO DE CONTROL**

**II. MISIÓN:**

Coordinar y supervisar los procesos técnicos de telecomunicaciones referentes al control del espectro radioeléctrico y a los servicios de telecomunicaciones; así como, supervisar los procedimientos administrativos sancionatorios que se generen como resultado de dichas acciones; establecer políticas y lineamientos orientados a su vigilancia, auditoría, intervención y control técnico; y, coordinar la elaboración del Plan Nacional Técnico de Control y vigilar su cumplimiento.

**III. COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES:**

Lé corresponde al Intendente Nacional Técnico de Control:

1. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emitidas por el Superintendente de Telecomunicaciones;
2. Asumir las competencias y atribuciones que le asigne o le delegue el Superintendente de Telecomunicaciones;
3. Subrogar al Superintendente de Telecomunicaciones, en caso de ausencia temporal, mediante resolución motivada;
4. Asumir temporalmente mediante resolución motivada, las competencias y atribuciones del Superintendente de Telecomunicaciones por renuncia o impedimento legal o físico del titular, hasta que el órgano competente designe al titular;
5. Emitir los lineamientos generales para la elaboración del Plan Nacional Técnico de Control y supervisar su ejecución;
6. Cumplir y hacer cumplir el Plan de Riesgos Institucionales;
7. Dirigir, supervisar y controlar los procesos técnicos de telecomunicaciones referentes al control del espectro radioeléctrico y a los servicios de telecomunicaciones;
8. Supervisar el cumplimiento de los Planes Anuales de Trabajo de los Órganos Administrativos que conforman los procesos técnicos de telecomunicaciones referentes al control del espectro radioeléctrico y a los servicios de telecomunicaciones;
9. Supervisar que las estrategias de desarrollo tecnológico en telecomunicaciones y de tecnología informática se orienten a las necesidades y objetivos estratégicos de este Organismo Técnico de Control;
10. Coordinar y supervisar que las estrategias de desarrollo tecnológico en telecomunicaciones y de tecnología informática se orienten a crear valor para los clientes de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
11. Conocer, revisar y someter a conocimiento del Superintendente de Telecomunicaciones, proyectos de normativa técnica para mejorar el control del sector;



12. Aprobar procesos, procedimientos, mecanismos, formatos de trabajo y demás normativa interna referente a los procesos técnicos de telecomunicaciones bajo su responsabilidad;
13. Suscribir los documentos de certificación de equipos de telecomunicaciones;
14. Presidir, por delegación de la Máxima Autoridad, los comités internos y comisiones, o los que se crearen para el normal funcionamiento de este Organismo Técnico de Control;
15. Informar periódicamente, o cuando la Máxima Autoridad lo requiera, sobre los asuntos que le hayan sido delegados;
16. Coordinar y supervisar las actividades de investigación, innovación y desarrollo de las telecomunicaciones;
17. Coordinar y supervisar las actividades de participación ciudadana y para el fomento de la cultura de exigencia derechos de los ciudadanos; y,
18. Asesorar a las Autoridades de la Institución en materia de su competencia.

**Artículo 17.- DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO**

**I. RESPONSABLE:  
DIRECTOR NACIONAL DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Intendente Nacional Técnico de Control.

**II. MISIÓN:**  
Programar, orientar, coordinar, analizar, consolidar y evaluar técnicamente en el ámbito nacional, las acciones para vigilar, intervenir y controlar el espectro radioeléctrico en el ámbito nacional, garantizando la calidad y continuidad de la prestación de los servicios que utilizan dicho espectro.

**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**  
La Dirección Nacional de Control del Espectro Radioeléctrico, tiene una estructura abierta y es responsable del macroproceso: Vigilar, Intervenir y Controlar el Espectro Radioeléctrico.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

**a. MACROPROCESO: VIGILAR, INTERVENIR Y CONTROLAR EL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO**

1. Determinar los objetivos, metas, actividades e indicadores para vigilar, intervenir y controlar el espectro radioeléctrico en el ámbito nacional;
2. Identificar, desarrollar y proponer procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas, para controlar, vigilar e intervenir el espectro radioeléctrico en el ámbito nacional;
3. Ejecutar la normativa; y, las resoluciones del Organismo de Regulación de las Telecomunicaciones relacionadas con la vigilancia, intervención y control técnico del espectro radioeléctrico en el ámbito nacional;
4. Emitir Informes Técnicos sobre las presuntas infracciones detectadas como producto de las actividades de la vigilancia, intervención y control





- técnico del espectro radioeléctrico para el análisis del inicio de procedimientos administrativos sancionatorios correspondientes;
5. Actualizar el sistema informático para infracciones y sanciones sobre la base de los Informes Técnicos que dan inicio a los procedimientos administrativos sancionatorios;
  6. Registrar y consolidar los resultados de las actividades técnicas efectuadas en el ámbito nacional;
  7. Coordinar con la Administración Regional la realización de pruebas de campo para el análisis e implementación de tecnologías de los servicios que utilizan el espectro radioeléctrico;
  8. Coordinar la realización del control técnico ejecutado por la Administración Regional;
  9. Preparar la información, resultado de las actividades de vigilancia y control técnico, para su publicación;
  10. Coordinar con la Administración Regional el control del cumplimiento de Convenios Binacionales referentes a los servicios de radiodifusión y televisión, suscritos con las Repúblicas de Colombia y Perú, para informar al Organismo Regulador de Telecomunicaciones;
  11. Liderar o participar en la evaluación de las necesidades para adquisición y actualización de software y equipamiento para vigilancia, intervención y control técnico al espectro radioeléctrico;
  12. Brindar información para la realización de auditorías para el espectro radioeléctrico; y,
  13. Proponer modificaciones a la normativa relacionadas con el control técnico.

**a.1 PROCESO: CONTROLAR EL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO**

1. Coordinar con la Administración Regional el monitoreo y control de las frecuencias del espectro radioeléctrico en el ámbito nacional;
2. Mantener el registro y estadísticas específicas y consolidadas del monitoreo y control de las frecuencias del espectro radioeléctrico;
3. Coordinar, supervisar y consolidar, el control operativo aplicado por la Administración Regional sobre el cumplimiento de los títulos habilitantes relacionados con el uso del espectro radioeléctrico y los parámetros técnicos de los servicios de radiodifusión, televisión y sistemas troncalizados;
4. Coordinar la solución de interferencias presentadas en el espectro radioeléctrico y consolidar la información resultante;
5. Coordinar la realización de mediciones de los niveles de Radiaciones No Ionizantes (RNI);
6. Coordinar y consolidar el control técnico de operación de equipos inhibidores de señal de servicios de telecomunicaciones; y,
7. Coordinar, supervisar y consolidar el control técnico de operación de equipos para telecomunicaciones satelitales.

**a.2 PROCESO: COMBATIR LA OPERACIÓN NO AUTORIZADA DE ESTACIONES DE RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN**

1. Coordinar con la Administración Regional, sobre la base del monitoreo, comprobaciones técnicas o denuncias, la realización del control a estaciones no autorizadas de servicios y sistemas que utilicen el espectro radioeléctrico; y,



2. Participar, por delegación del Intendente Nacional Técnico de Control, en los operativos de requisa de equipos de servicios de radiodifusión y televisión.

**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: VIGILAR, INTERVENIR Y CONTROLAR EL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO**

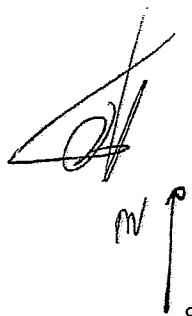
1. Objetivos, metas, actividades e indicadores contenidos en el Plan Nacional Técnico de Control, en el ámbito de su competencia, y en el Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo;
2. Procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas;
3. Informes Técnicos sobre el cumplimiento de la normativa y de las resoluciones del Organismo de Regulación de las Telecomunicaciones;
4. Informes Técnicos específicos y/o consolidados para el análisis de inicio de procedimientos administrativos sancionatorios;
5. Información actualizada en el sistema informático para infracciones y sanciones;
6. Registro consolidado y actualizado;
7. Informes Técnicos sobre los resultados de las pruebas de campo;
8. Lineamientos generales, criterios técnicos;
9. Información técnica a ser publicada;
10. Informes específicos y/o consolidados sobre el control del cumplimiento de Convenios Binacionales;
11. Proyecto o criterio sobre evaluación;
12. Criterios técnicos; y,
13. Propuestas de modificaciones técnicas a la normativa.

**a.1 PROCESO: CONTROLAR EL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO**

1. Informes Técnicos sobre el monitoreo y control de las frecuencias del espectro radioeléctrico;
2. Registro y estadísticas específicas y consolidadas;
3. Informes Técnicos sobre el cumplimiento de los títulos habilitantes;
4. Informes Técnicos e información estadística consolidada sobre solución de interferencias;
5. Informes Técnicos sobre medición de RNI;
6. Informes sobre control de equipos inhibidores; e,
7. Informes Técnicos sobre el control de equipos para telecomunicaciones satelitales.

**a.2 PROCESO: COMBATIR LA OPERACIÓN NO AUTORIZADA DE ESTACIONES DE RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN**

1. Informes específicos y/o consolidados sobre el control a estaciones y servicios no autorizados que utilizan espectro radioeléctrico; y,
2. Asesoramiento en el sitio.





**Artículo 18.- DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES**

**I. RESPONSABLE:  
DIRECTOR NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Intendente Nacional Técnico de Control.

**II. MISIÓN:**

Programar, orientar, coordinar, analizar, consolidar y evaluar técnicamente en el ámbito nacional, las actividades para vigilar y controlar la prestación de los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción.

**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

La Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones tiene una estructura abierta y es responsable del macroproceso: Vigilar y Controlar los Servicios de Telecomunicaciones, Servicios de Valor Agregado y Servicios de Audio y Video por Suscripción.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

**a. MACROPROCESO: VIGILAR Y CONTROLAR LOS SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES, SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y  
SERVICIOS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN**

1. Determinar los objetivos, metas, actividades e indicadores para vigilar y controlar los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción en el ámbito nacional;
2. Identificar, desarrollar y proponer procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas, para vigilar y controlar los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción en el ámbito nacional;
3. Ejecutar la normativa; y, las resoluciones del Organismo de Regulación de las Telecomunicaciones relacionadas con la vigilancia y control técnico los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción en el ámbito nacional;
4. Emitir Informes Técnicos sobre las presuntas infracciones detectadas como producto de las actividades de vigilancia y control técnico los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción para el análisis del inicio de procedimientos administrativos sancionatorios correspondientes;
5. Actualizar el sistema informático para infracciones y sanciones sobre la base de los Informes Técnicos que dan inicio a los procedimientos administrativos sancionatorios;
6. Registrar y consolidar los resultados de las actividades técnicas efectuadas en el ámbito nacional;
7. Coordinar la realización del control técnico ejecutado por la Administración Regional;
8. Preparar la información, resultado de las actividades de vigilancia y control técnico, para su publicación;



9. Liderar o participar en la evaluación de las necesidades para adquisición y actualización de software y equipamiento para vigilancia y control técnico a los servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción en el ámbito nacional;
10. Brindar información para las auditorías de servicios de telecomunicaciones, servicios de valor agregado y servicios de audio y video por suscripción; y,
11. Proponer modificaciones a la normativa, relacionadas con el control técnico.

**a.1 PROCESO: CONTROLAR LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

1. Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre tarifas establecidas para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

**V. PRODUCTOS:**

**a) MACROPROCESO: VIGILAR Y CONTROLAR LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y SERVICIOS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN**

1. Objetivos, metas, actividades e indicadores contenidos en el Plan Nacional Técnico de Control, en el ámbito de su competencia, y en el Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo;
2. Procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas;
3. Informes sobre el cumplimiento de la normativa y de las resoluciones del Organismo de Regulación de las Telecomunicaciones;
4. Informes Técnicos específicos y/o consolidados para el análisis de inicio de procedimientos administrativos sancionatorios;
5. Información actualizada en el sistema informático para infracciones y sanciones;
6. Registro consolidado y actualizado;
7. Lineamientos generales, criterios técnicos;
8. Información técnica a ser publicada;
9. Proyecto o criterio sobre evaluación;
10. Información técnica; y,
11. Propuestas de modificaciones a la normativa.

**a.1 PROCESO: CONTROLAR LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

1. Informes Técnicos consolidados o específicos.

**Artículo 19.- DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA DE TELECOMUNICACIONES**



**I. RESPONSABLE:  
DIRECTOR NACIONAL DE AUDITORÍA DE TELECOMUNICACIONES**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Intendente Nacional Técnico de Control.

**II. MISIÓN:**

Programar, coordinar y ejecutar acciones para auditar en el ámbito nacional a las entidades, operadores y concesionarios de los servicios de telecomunicaciones, y del espectro radioeléctrico; evaluar los resultados obtenidos; y, dar el debido seguimiento a las recomendaciones surgidas.

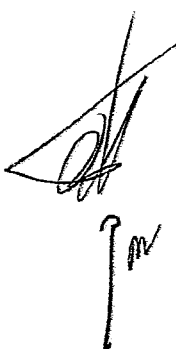
**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

La Dirección Nacional de Auditoría de Telecomunicaciones tiene una estructura abierta y es responsable del macroproceso: Auditar el Sector de las Telecomunicaciones.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

**a. MACROPROCESO: AUDITAR EL SECTOR DE LAS  
TELECOMUNICACIONES**

1. Determinar los objetivos, metas, actividades e indicadores para auditar el sector de las telecomunicaciones en el ámbito nacional;
2. Identificar, desarrollar y proponer procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas, para auditar el sector de las telecomunicaciones en el ámbito nacional;
3. Realizar las auditorías al sector de las telecomunicaciones en cumplimiento a la normativa y las resoluciones del Organismo de Regulación de las Telecomunicaciones en el ámbito nacional, e informar a la Máxima Autoridad, al Intendente Nacional Técnico de Control; a la Entidad Reguladora y al auditado;
4. Emitir Informes Técnicos sobre las presuntas infracciones detectadas como producto de las actividades de auditorías aplicadas al sector de los servicios de telecomunicaciones para el análisis de inicio de los procedimientos administrativos sancionatorios correspondientes;
5. Evaluar el cumplimiento de las recomendaciones especificadas en los Informes Técnicos de auditoría, e informar a la Máxima Autoridad del Organismo, al Intendente Nacional Técnico de Control; a la Dirección Nacional técnica según el servicio auditado; así como, a la Dirección Nacional Jurídica correspondiente, de ser pertinente;
6. Actualizar el sistema informático para infracciones y sanciones sobre la base de los Informes Técnicos que dan inicio a los procedimientos administrativos sancionatorios;
7. Registrar y consolidar los resultados de las auditorías efectuadas en el ámbito nacional;
8. Preparar la información, resultado de las actividades de auditorías, para su publicación;
9. Consolidar y estandarizar las necesidades para adquisición y actualización de software y equipamiento para auditorías al sector de las telecomunicaciones en el ámbito nacional; y,





10. Proponer modificaciones a la normativa, relacionadas con el control técnico.

**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: AUDITAR EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES**

1. Objetivos, metas, actividades e indicadores contenidos en el Plan Nacional Técnico de Control, en el ámbito de su competencia, y en el Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo;
2. Procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas;
3. Informe Provisional e Informe General Definitivo por cada auditoría realizada con su respectiva Resolución de Recomendaciones; e,
4. Informes Técnicos específicos y/o consolidados para el análisis de inicio de procedimientos administrativos sancionatorios;
5. Informe de Incumplimientos Detectados e Informe de las Actividades de Seguimiento Realizadas.
6. Información actualizada en el sistema informático para infracciones y sanciones;
7. Registro consolidado y actualizado;
8. Información técnica a ser publicada;
9. Proyecto o criterio sobre evaluación; y,
10. Propuestas de modificaciones técnicas a la normativa.

**Artículo 20.- DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN ESPECIAL EN TELECOMUNICACIONES**

**I. RESPONSABLE:  
DIRECTOR NACIONAL DE INVESTIGACIÓN ESPECIAL EN TELECOMUNICACIONES**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Intendente Nacional Técnico de Control.

**II. MISIÓN:**

Desarrollar estrategias, implementar y ejecutar acciones de coordinación para combatir conductas contrarias a la Ley, investigar fraudes y operaciones no autorizadas de los servicios de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico.

**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

La Dirección Nacional de Investigación Especial en Telecomunicaciones tiene una estructura abierta y es responsable del macroproceso: Investigar y Combatir Fraudes, Operaciones no Autorizadas y Delitos Informáticos.



**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

**a. MACROPROCESO: INVESTIGAR Y COMBATIR FRAUDES, OPERACIONES NO AUTORIZADAS Y DELITOS INFORMÁTICOS**

1. Definir, desarrollar y proponer procedimientos, instructivos, mecanismos y lineamientos, para combatir conductas contrarias a la Ley, investigar fraudes, operaciones no autorizadas de servicios de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, y delitos informáticos en el ámbito nacional;
2. Determinar los objetivos, metas, actividades e indicadores para investigar fraudes, operaciones no autorizadas de servicios de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, y delitos informáticos en el ámbito nacional;
3. Indagar, detectar y combatir fraudes y operaciones no autorizadas, en cumplimiento a la normativa y las resoluciones del organismo de regulación de telecomunicaciones correspondiente, y con la participación de las Intendencias y Delegaciones Regionales de ser necesario;
4. Notificar a las Direcciones Nacionales Jurídicas y/o Intendencia Nacional Jurídica las infracciones detectadas como producto de las actividades de investigación, combate de fraudes, operaciones no autorizadas y delitos informáticos, para el análisis del inicio de los procesos correspondientes;
5. Actualizar el sistema informático para infracciones y sanciones sobre la base de los Informes Técnicos que dan inicio a los procesos correspondientes;
6. Consolidar y registrar los resultados de las actividades técnicas efectuadas sobre investigación de fraudes, operaciones no autorizadas de servicios de telecomunicaciones, y del espectro radioeléctrico y delitos informáticos en el ámbito nacional;
7. Apoyar a la Dirección Nacional de Auditoría de Telecomunicaciones en la planificación, realización y seguimiento de las auditorías encaminadas a investigar posibles fraudes que afecten a las operadoras de telecomunicaciones;
8. Promover, coordinar, desarrollar y proponer proyectos de investigación de tecnologías para orientar estrategias y mecanismos de combate de fraudes y operaciones no autorizadas;
9. Coordinar la realización del control técnico ejecutado por la Administración Regional;
10. Preparar la información, resultado de las actividades de investigación, combate de fraudes, operaciones no autorizadas y delitos informáticos, para su publicación;
11. Solicitar a las operadoras, concesionarios y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en representación de esta Superintendencia y en el ámbito nacional, información que sirva de apoyo en la ejecución de actividades de investigación especial en telecomunicaciones; y,
12. Proponer modificaciones a la normativa, relacionadas con el control técnico.

**a.1 PROCESO: REALIZAR INVESTIGACIONES ESPECIALES**

1. Generar convenios interinstitucionales para combatir prácticas contrarias a la Ley;
2. Investigar y proponer el desarrollo de herramientas tecnológicas y mecanismos de control;
3. Elaborar informes sobre prestación de servicios de telecomunicaciones, e informes de prestación anticipada de los servicios de radiodifusión, televisión o audio y vídeo por suscripción que se presenten;



4. Preparar documentación técnica y recopilar evidencias para realizar denuncias e iniciar procesos legales, así como apoyar durante el ejercicio de esos procesos jurídicos;
5. Participar en nuevos proyectos de regulación, en aspectos relacionados con prevención de fraude en telecomunicaciones, a través de la evaluación de los resultados de las acciones de investigación realizadas e identificar aquellas que no tienen sustento técnico - legal para proponer mejoras a la normativa;
6. Indagar, detectar y combatir fraudes y operaciones no autorizadas, con la participación de las Intendencias y Delegaciones Regionales, de ser necesario;
7. Participar con la Intendencia Nacional Jurídica en los procesos judiciales que tengan lugar por la prestación de servicios no autorizados;
8. Coordinar y participar en inspecciones de equipos a sistemas de radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, no autorizados en el ámbito nacional en los casos que el Superintendente de Telecomunicaciones así lo disponga; informar a la Intendencia Nacional Jurídica de la Institución para los fines legales respectivos; así como, consolidar las estadísticas correspondientes;
9. Analizar técnicamente los documentos que presenten las partes procesales en los juicios, cuando le sea requerido; y,
10. Elaborar y firmar las actas sobre las reuniones de coordinación con organizaciones externas.

**a.2 PROCESO: CONTROLAR LA PRESTACIÓN IRREGULAR DE SERVICIOS**

1. Elaborar el certificado de prestación de servicios de telecomunicaciones para la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL);
2. Elaborar el certificado de que si una persona natural o jurídica ha estado involucrada en la prestación de servicios no autorizados de telefonía fija y móvil a fin de que este sea entregado a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) cuando sea requerido por esta u otra operadora; y,
3. Elaborar el documento de legitimidad de operación de la prestadora/concesionaria de servicios para la Dirección Nacional Jurídica que corresponda.

**a.3 PROCESO: COMBATIR DELITOS INFORMÁTICOS**

1. Dar respuesta a los incidentes informáticos presentados a través de su investigación, recopilación de pruebas o evidencias de un indicio del cometimiento de fraude en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's);
2. Desarrollar aplicaciones básicas sobre soluciones informáticas para preparar e investigar tareas y proyectos de innovación y transferencia tecnológica relativas a incidentes sobre seguridad de la información;
3. Preparar información acerca de las vulnerabilidades y amenazas informáticas que pueden afectar a las infraestructuras tecnológicas acerca de seguridad de la información para las entidades gubernamentales del Ecuador;
4. Preparar proyectos de convenios con organizaciones que permitan dar apoyo al seguimiento de casos de fraude en las tecnologías de la información y la comunicación;





5. Establecer programas de concientización e información a las instituciones educativas y a la comunidad, acerca de la seguridad de la información;
6. Coordinar y colaborar con organizaciones públicas y privadas, tales como Proveedores de Servicio de Internet (ISP), empresas proveedoras de seguridad informática del Ecuador, Grupos de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT), Fiscalía General del Estado y otras instituciones que por la naturaleza de los servicios prestados cuentan con departamentos de seguridad informática, de ser necesario;
7. Elaborar registros de las investigaciones realizadas por el Órgano Administrativo, a fin de contar con los antecedentes y referencias de los casos presentados; y,
8. Participar activamente en redes de confianza con instituciones similares a nivel internacional en cooperación con los Grupos de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática de otros países a fin de tener apoyo y soporte en la solución de incidentes dentro o fuera del Ecuador.

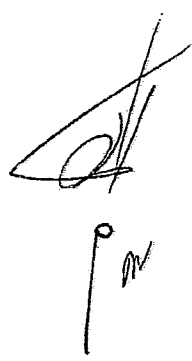
**a.4 PROCESO: COMBATIR EL FRAUDE EN CENTRALES TELEFÓNICAS IP-PBX.**

1. Atender denuncias de presunción de fraude en centrales telefónicas IP-PBX presentadas a la Superintendencia de Telecomunicaciones;
2. Autorizar a las operadoras de telecomunicaciones y sugerir a sus clientes, en representación de esta Superintendencia y en el ámbito nacional, el bloqueo de llamadas salientes hacia los destinos involucrados en la investigación de las líneas telefónicas afectadas;
3. Notificaciones a la Intendencia Nacional Jurídica y/o a las Direcciones Nacionales Jurídicas, según su competencia; y,
4. Actualizar el registro de los números telefónicos detectados y reportados por el denunciante.

**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: INVESTIGAR Y COMBATIR FRAUDES, OPERACIONES NO AUTORIZADAS Y DELITOS INFORMÁTICOS:**

1. Procedimientos, instructivos, mecanismos y lineamientos;
2. Objetivos, metas, actividades e indicadores contenidos en el Plan Nacional Técnico de Control en el ámbito de su competencia y Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo;
3. Informes Técnicos;
4. Informes Técnicos específicos y/o consolidados para el análisis de inicio de procedimientos administrativos sancionatorios;
5. Información actualizada en el sistema informático para infracciones y sanciones;
6. Registros actualizados del resultado de las actividades técnicas aplicadas;
7. Informes y recomendaciones de auditorías ejecutadas para investigar posibles fraudes que afecten a las operadoras de telecomunicaciones;
8. Proyectos de investigación de tecnologías en los ámbitos de su competencia;
9. Lineamientos generales, criterios técnicos;
10. Información técnica a ser publicada;
11. Solicitudes de información; e,
12. Propuestas de modificaciones técnicas a la normativa.





**a.1 PROCESO: REALIZAR INVESTIGACIONES ESPECIALES**

1. Proyectos de convenios interinstitucionales con organizaciones nacionales e internacionales; así como, convenios tecnológicos para detectar y combatir ilícitos;
2. Propuestas de desarrollo de herramientas tecnológicas y mecanismos de control
3. Informes Técnicos sobre prestación de servicios de telecomunicaciones, e informes de prestación anticipada de los servicios de radiodifusión, televisión o audio y video por suscripción;
4. Informe sobre el presunto delito en los servicios de telecomunicaciones, radiocomunicaciones, radiodifusión y televisión; y, audio y video por suscripción;
5. Informe sobre la participación en nuevos proyectos de regulación o control;
6. Notificación formal a operadoras sobre acciones y resultados alcanzados en la investigación de sistemas *bypass*;
7. Escritos técnicos;
8. Informe sobre las actividades técnicas cumplidas;
9. Informe de análisis de los documentos presentados por las partes procesales en indagaciones previas, instrucciones fiscales y en los procesos judiciales, cuando le sea requerido; y,
10. Actas de reuniones de coordinación con organizaciones externas.

**a.2 PROCESO: CONTROLAR LA PRESTACIÓN IRREGULAR DE SERVICIOS**

1. Certificado de prestación de servicios de telecomunicaciones para la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL);
2. Certificado de prestación de servicios de telefonía fija y móvil no autorizados; y,
3. Documento de legitimidad de operación de la prestadora/concesionaria de servicios para la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones.

**a.3 PROCESO: COMBATIR DELITOS INFORMÁTICOS**

1. Informes Técnicos;
2. Aplicaciones y proyectos de investigación, innovación e informes de seguimiento de los mismos;
3. Estudios acerca de vulnerabilidades y amenazas acerca de seguridad de la información para distribución interna y externa;
4. Proyectos de convenios;
5. Informes de capacitaciones a instituciones educativas y a la comunidad acerca de la seguridad de la información;
6. Informes Técnicos;
7. Registros de las investigaciones; e,
8. Informes sobre la participación y cooperación recibida por los Grupos de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática de otros países.

**a.4 PROCESO: COMBATIR EL FRAUDE EN CENTRALES TELEFÓNICAS IP-PBX.**

1. Respuesta al denunciante e Informe Técnico;
2. Oficios o correos electrónicos; y,



3. Notificaciones a la Intendencia Nacional Jurídica y/o a las Direcciones Nacionales Jurídicas, según su competencia; y,
4. Registro actualizado de los números telefónicos detectados y reportados por el denunciante.

**Artículo 21.- DIRECCIÓN NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES E INVESTIGACIÓN.**

**I. RESPONSABLE:**

**DIRECTOR NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES E INVESTIGACIÓN.**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Intendente Nacional Técnico de Control.

**II. MISIÓN:**

Ejecutar las actividades correspondientes para la certificación de equipos de telecomunicaciones en cumplimiento a la normativa establecida; así como, investigar el desarrollo de tecnologías de la información y la comunicación y su aplicación, a fin de adoptar procedimientos para la vigilancia, intervención, control y auditoría a los servicios de telecomunicaciones en el país.

**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

La Dirección Nacional de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones e Investigación tiene una estructura abierta y es responsable de los macroprocesos: Certificar Equipos de Telecomunicaciones; e, Investigar Tecnologías de la Información y la Comunicación.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

**a. MACROPROCESO: CERTIFICAR EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES**

1. Proponer estrategias y políticas que contribuyan a la generación y cumplimiento de la verificación técnica en laboratorio de los equipos de telecomunicaciones y su control con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos;
2. Determinar objetivos, metas, actividades e indicadores para certificar equipos de telecomunicaciones;
3. Identificar, desarrollar y proponer procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas, para certificar equipos de telecomunicaciones;
4. Ejecutar la normativa; y, las resoluciones del Organismo de Regulación de las Telecomunicaciones relacionadas con la certificación de equipos de telecomunicaciones en el ámbito nacional;
5. Verificar técnicamente en laboratorio los parámetros de operación de los equipos de telecomunicaciones bajo prueba, con la finalidad de determinar que éstos cumplan con la normativa;
6. Coordinar y consolidar el control técnico realizado por la Administración Regional, a la comercialización y activación de equipos de telecomunicaciones certificados;
7. Mantener actualizado el registro de los equipos certificados;



8. Elaborar y proponer modificaciones a la normativa, relacionadas con la certificación de equipos de telecomunicaciones en el país;
9. Analizar las necesidades para adquisición y actualización de software y equipamiento para la certificación de equipos de telecomunicaciones;
10. Definir y proponer, en coordinación con la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad, un sistema de calidad acorde a las normas nacionales e internacionales para su implementación en el Laboratorio de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
11. Proponer un plan para capacitación a usuarios de los procesos de certificación de equipos de telecomunicaciones; y,
12. Elaborar y coordinar la preparación de estudios de costos para determinar los derechos de emisión y registro de equipos certificados.

**a.1 PROCESO: CERTIFICAR EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES QUE UTILICEN EL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO.**

1. Revisar el cumplimiento de requisitos para el proceso de certificación técnica de equipos de telecomunicaciones;
2. Preparar y definir protocolos de ensayos correspondientes al equipo a certificar;
3. Ejecutar las pruebas técnicas y registrar los resultados obtenidos; e,
4. Informar los resultados obtenidos.

**a.2 PROCESO: EMITIR LICENCIAS DE IMPORTACIÓN**

1. Analizar las solicitudes de licencias de importación y coordinar su atención con los Órganos Administrativos involucrados en el proceso; y,
2. Responder a las solicitudes de licencias de importación.

**a.3 PROCESO: DAR MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN A LOS EQUIPOS TÉCNICOS DE LABORATORIO DE CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES**

1. Elaborar procedimientos, instructivos y mecanismos para realizar el mantenimiento y calibración a los equipos técnicos del laboratorio;
2. Elaborar el Plan Anual para el Mantenimiento y Calibración a Equipos Técnicos del Laboratorio de Certificación y verificar su ejecución y cumplimiento; y,
3. Coordinar el mantenimiento y calibración de equipos.

**b. MACROPROCESO: INVESTIGAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

1. Determinar objetivos, metas, actividades e indicadores para certificar equipos de telecomunicaciones;
2. Identificar, desarrollar y proponer procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas, para certificar equipos de telecomunicaciones;
3. Proponer una metodología de investigación;
4. Investigar, desarrollar, someter a aprobación, promover y coordinar proyectos de investigación sobre tecnologías de la información y las comunicaciones para vigilar, auditar, intervenir y controlar los servicios de telecomunicaciones; y,
5. Analizar e informar los resultados de los proyectos de investigación.

**V. PRODUCTOS:**



**a. MACROPROCESO: CERTIFICAR EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES**

1. Estrategias y políticas;
2. Objetivos, metas, actividades e indicadores contenidos en el Plan Nacional Técnico de Control, en el ámbito de su competencia, y en el Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo;
3. Procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas;
4. Informes Técnicos sobre el cumplimiento de la normativa y de las resoluciones del Organismo de Regulación de las Telecomunicaciones;
5. Informes Técnicos y proyectos de oficios sobre ensayos de pruebas, certificaciones de homologación y de registro de equipos inhibidores de señal;
6. Informes Técnicos consolidados y/o específicos sobre comercialización y activación de equipos de telecomunicaciones;
7. Registro de equipos certificados, actualizado;
8. Propuestas de modificaciones técnicas a la normativa;
9. Proyectos;
10. Propuesta de sistema de calidad para el Laboratorio de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
11. Propuesta de plan para capacitación a usuarios de los procesos de certificación de equipos de telecomunicaciones; y,
12. Estudios sobre derechos de emisión y registro de equipos certificados.

**a.1 PROCESO: CERTIFICAR EQUIPOS PARA EL SERVICIO MOVIL AVANZADO, SISTEMAS DE MODULACIÓN DIGITAL DE BANDA ANCHA, SISTEMAS TRONCALIZADOS, SISTEMAS COMUNALES DE EXPLOTACIÓN, INHIBIDORES DE SEÑAL Y DEMÁS EQUIPOS QUE UTILICEN EL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO.**

1. Oficio al solicitante notificándole el no cumplimiento de los requisitos; o, Informe Técnico relativo al organismo o laboratorio emisor de las características técnicas del equipo de prueba con proyecto de oficio dirigido al Organismo de Regulación de las Telecomunicaciones;
2. Protocolos de ensayos;
3. Informes Técnicos y sistema de certificación de equipos actualizado; y,
4. Proyecto de oficio de contestación a la solicitud ingresada con su documentación de respaldo.

**a.2 PROCESO: EMITIR LICENCIAS DE IMPORTACIÓN**

1. Memorandos de coordinación y consulta; y,
2. Proyecto de oficio de contestación y/o Licencias de Importación.

**a.3 PROCESO: DAR MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN A LOS EQUIPOS TÉCNICOS DEL LABORATORIO DE CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES**

1. Procedimientos, instructivos y mecanismos;
2. Plan Anual para el Mantenimiento y Calibración a Equipos Técnicos del Laboratorio de Certificación; e, informes de ejecución y cumplimiento; y,



3. Actas de entrega-recepción, registro de mantenimiento de equipos técnicos actualizado, reportes técnicos de los mantenimientos y calibraciones cumplidas.

**b. MACROPROCESO: INVESTIGAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

1. Objetivos, metas, actividades e indicadores contenidos en el Plan Nacional Técnico de Control, en el ámbito de su competencia, y en el Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo;
2. Procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas;
3. Propuesta de metodología;
4. Proyectos de investigación; e,
5. Informes sobre proyectos de investigación.

**Artículo 22.- DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA DE TELECOMUNICACIONES**

**I. RESPONSABLE:  
DIRECTOR NACIONAL JURÍDICO DE TELECOMUNICACIONES**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Intendente Nacional Técnico de Control.

**II. MISIÓN:**

Asesorar a la Superintendencia de Telecomunicaciones en el ejercicio de sus atribuciones de vigilancia, intervención, control y auditoría. En lo que a la potestad sancionadora se refiere, se encarga de sustanciar procedimientos administrativos y contractuales sancionadores en materia de telecomunicaciones, comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos, dentro del ámbito de competencia de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuando el Superintendente de Telecomunicaciones los resuelva directamente; y, de orientar a la Administración Regional, en este ámbito.

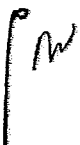
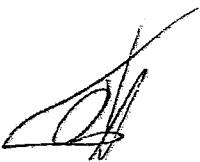
**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

La Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones tiene una estructura abierta y es responsable del macroproceso: Sustanciar Procedimientos Administrativos y Contractuales Sancionadores de Telecomunicaciones.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

**a. MACROPROCESO: SUSTANCIAR PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTRACTUALES SANCIONADORES DE TELECOMUNICACIONES**

1. Analizar la procedencia del inicio del procedimiento;
2. Conducir el procedimiento sancionador, desde que se reporta un hecho claro y determinado, hasta ponerlo en estado de resolución; elaborar los escritos y actos administrativos necesarios para la sustanciación o archivo;
3. Actualizar el sistema informático para infracciones de los procedimientos administrativos sancionatorios iniciados en el Órgano Administrativo;





4. Organizar y mantener un expediente debidamente documentado, ordenado y foliado, apto para consulta posterior o para la defensa judicial que realice la Intendencia Nacional Jurídica;
5. Dar seguimiento a los procedimientos administrativos sancionatorios que realiza la Administración Regional; y,
6. Analizar la información resultado de las actividades jurídicas previo a su publicación.

**a.1 PROCESO: ORIENTAR A LA ADMINISTRACIÓN EN LA SUSTANCIACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTRACTUALES SANCIONADORES**

1. Asesorar a la Administración Central y Regional, en la sustanciación de los procedimientos administrativos y contractuales sancionadores, resultantes de las tareas de control de los servicios de telecomunicaciones, comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos, dentro del ámbito de competencia de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
2. Definir directrices de carácter general para sustanciar tales procedimientos y presentarlas al Intendente Nacional Jurídico para su aprobación y difusión, previo conocimiento del Intendente Nacional Técnico de Control; y,
3. Evaluar los resultados de la sustanciación de los procedimientos administrativos y contractuales sancionadores en las jurisdicciones regionales y realizar las propuestas de instrucciones de carácter específico ante el Intendente Nacional Jurídico, previo conocimiento del Intendente Nacional Técnico de Control.

**a.2 PROCESO: SUSTANCIAR RECURSOS DE REVISIÓN**

1. Analizar la procedencia de admisibilidad del recurso;
2. Conducir el procedimiento hasta ponerlo en estado de resolución; elaborar los escritos y actos administrativos necesarios para la sustanciación o archivo; y,
3. Archivar documentación en el expediente respectivo.

**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: SUSTANCIAR PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTRACTUALES SANCIONADORES DE TELECOMUNICACIONES**

1. Informe Jurídico que sustenta la Boleta Única o para archivo de procedimiento;
2. Proyecto de Boleta Única; providencia; Informe Jurídico que sustenta la Resolución; proyecto de Resolución;
3. Información actualizada en el sistema informático para infracciones;
4. Expediente jurídico del Órgano Administrativo debidamente organizado;
5. Informes Jurídicos consolidados o específicos; e,
6. Información jurídica a ser publicada.

**a.1 PROCESO: ORIENTAR A LA ADMINISTRACIÓN EN LA SUSTANCIACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTRACTUALES SANCIONADORES**

1. Criterios jurídicos a requerimiento;
2. Proyectos de Directrices o instrucciones generales; e,



3. Informe de evaluación de resultados de sustanciación de los procedimientos administrativos y contractuales sancionadores en las jurisdicciones regionales y propuestas de instrucciones de carácter específico.

**a.2 PROCESO: SUSTANCIAR RECURSOS DE REVISIÓN**

1. Escrito de admisibilidad;
2. Informe Jurídico que sustenta la Resolución; proyecto de Resolución; y,
3. Expediente jurídico del Órgano Administrativo debidamente organizado.

**Artículo 23.- DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN**

**I. MISIÓN:**

Asesorar, gestionar, coordinar, consolidar, sustanciar y evaluar en el ámbito nacional, los procedimientos administrativos sancionatorios; proponer normativa; y, realizar las acciones conducentes a ejercer el control del cumplimiento de la legislación aplicable a los servicios que utilizan el espectro radioeléctrico y sistemas de audio y video por suscripción.

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Intendente Nacional Técnico de Control.

**II. RESPONSABLE:**

Director Nacional Jurídico de Control del Espectro Radioeléctrico y Sistemas de Audio y Video por Suscripción.

**III. ESTRUCTURA BÁSICA**

La Dirección Nacional Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico y Sistemas de Audio y Video por Suscripción tiene una estructura abierta y es responsable del macroproceso: Sustanciar Procedimientos Administrativos Sancionatorios por el Control del Espectro Radioeléctrico y Sistemas de Audio y Video por Suscripción.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

**a) MACROPROCESO: SUSTANCIAR PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS POR EL CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN**

1. Realizar el seguimiento y control del cumplimiento de disposiciones legales y obligaciones establecidas en los títulos habilitantes;
2. Analizar la pertinencia de inicio de procedimientos administrativos sancionatorios;
3. Sustanciar procedimientos administrativos sancionatorios de control del espectro radioeléctrico y sistemas de audio y video por suscripción, para los casos en que juzgue directamente la Máxima Autoridad;
4. Organizar y mantener el expediente de procedimientos administrativos sancionatorios debidamente documentado, ordenado y foliado apto para consultas posteriores;





5. Actualizar el sistema informático para infracciones de los procedimientos administrativos sancionatorios iniciados en el Órgano Administrativo;
6. Supervisar la actualización del sistema informático para infracciones en el ámbito nacional;
7. Orientar a la Administración Central y Regional sobre los procedimientos administrativos sancionatorios relacionados con el control del espectro radioeléctrico y sistemas de audio y video, de acuerdo a la normativa vigente;
8. Evaluar los resultados de los procedimientos administrativos sancionatorios en el ámbito nacional y proponer mejoras a la gestión;
9. Atender y/o sustanciar los recursos administrativos interpuestos ante la Superintendencia de Telecomunicaciones;
10. Dar seguimiento a los procedimientos administrativos sancionatorios que realiza la Administración Regional; y,
11. Analizar la información resultado de las actividades jurídicas previo a su publicación.

**a.1 PROCESO: SUSTANCIAR RECURSOS DE REVISIÓN**

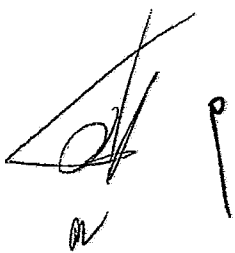
1. Analizar la procedencia de admisibilidad del recurso;
2. Conducir el procedimiento hasta ponerlo en estado de resolución; y, elaborar los actos de simple administración y actos administrativos necesarios para la sustanciación o archivo; y,
3. Crear y mantener el expediente respectivo.

**a.2 PROCESO: BRINDAR ASESORÍA JURÍDICA PARA EL CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN**

1. Proponer normas, reglamentos, regulaciones y recomendaciones jurídicas; así como, reformas para atender necesidades de control técnico;
2. Elaborar, proponer e implementar lineamientos, procedimientos y formatos jurídicos para la ejecución de atribuciones y cumplimiento de responsabilidades en la Administración Central y Regional;
3. Brindar soporte jurídico en las tareas de auditorías a los operadores, concesionarios y autorizados;
4. Coordinar y gestionar, con el sector público y privado, la implementación y ejecución de convenios y políticas de los servicios de radiocomunicación, radiodifusión, televisión, audio y video por suscripción; y,
5. Atender consultas jurídicas presentadas por los Órganos Administrativos o por entidades externas.

**a.3 PROCESO: GESTIONAR INFORMES JURÍDICOS A PARTIR DEL CONTROL TÉCNICO APLICADO A LA OPERACIÓN**

1. Emitir los criterios jurídicos respecto a la operación de estaciones y sistemas que utilizan el espectro radioeléctrico y sistemas de audio y video por suscripción, autorizados, relacionados al cumplimiento de obligaciones constantes en títulos habilitantes.





**a.4 CONTROLAR LA OPERACIÓN CLANDESTINA DE ESTACIONES DE  
RADIODIFUSIÓN, TELEVISIÓN Y SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR  
SUSCRIPCIÓN.**

1. Determinar la pertinencia jurídica previo a los operativos de clausura y requisa de equipos de estaciones y sistemas no autorizados de radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción;
2. Participar, por delegación del Intendente Nacional Técnico de Control, en los operativos de clausura y requisa de equipos de servicios de radiodifusión, televisión y sistemas de audio y video por suscripción; y,
3. Consolidar información proveniente de la Administración Regional, referente a los operativos de clausuras y requisas.

**V. PRODUCTOS:**

**a) MACROPROCESO: SUSTANCIAR PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS POR EL CONTROL DEL  
ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR  
SUSCRIPCIÓN**

1. Informes Jurídicos;
2. Pronunciamiento o Informe Jurídico de sustentación de Boleta Única;
3. Proyectos de Boletas Únicas y Resoluciones;
4. Expediente jurídico del Órgano Administrativo debidamente organizado;
5. Información actualizada en el sistema informático para infracciones;
6. Informes de cumplimiento de actualización del sistema informático para infracciones de la Administración Regional;
7. Instrucciones generales y específicas; y, directrices;
8. Informes Jurídicos de supervisión;
9. Informes Jurídicos y oficios;
10. Informes Jurídicos consolidados o específicos; e,
11. Información jurídica a ser publicada.

**a.1 PROCESO: SUSTANCIAR RECURSOS DE REVISIÓN**

1. Escrito de admisibilidad;
2. Informe Jurídico que sustenta el proyecto de Resolución; y,
3. Expediente jurídico del Órgano Administrativo debidamente organizado.

**a.2 PROCESO: BRINDAR ASESORÍA JURÍDICA PARA EL CONTROL  
DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y SISTEMAS DE AUDIO Y  
VIDEO POR SUSCRIPCIÓN**

1. Proyectos de normas, reglamentos, regulaciones, recomendaciones jurídicas y reformas;
2. Lineamientos, procedimientos y formatos jurídicos;
3. Criterios jurídicos;
4. Convenios o compromisos, de ser el caso; y,
5. Criterios, Informes Jurídicos y ayudas memorias.

**a.3 PROCESO: GESTIONAR INFORMES JURÍDICOS A PARTIR DEL  
CONTROL TÉCNICO APLICADO A LA OPERACIÓN**

1. Informes Jurídicos y proyectos de oficios a la entidad competente.

*[Handwritten signature and initials]*



**a.4 CONTROLAR LA OPERACIÓN CLANDESTINA DE ESTACIONES DE RADIODIFUSIÓN, TELEVISIÓN Y SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN.**

1. Informe Jurídico para clausura y requisas;
2. Asesoramiento en el sitio; y,
3. Reportes consolidados de clausuras y requisas, en ámbito nacional.

**Artículo 24.- DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMACIÓN, SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**I. RESPONSABLE:  
DIRECTOR NACIONAL DE INFORMACIÓN, SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Intendente Nacional Técnico de Control.

**II. MISIÓN:**

Informar a la sociedad sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, radiocomunicaciones, radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción; así como, coordinar en el ámbito nacional la atención a las peticiones de información y atención de reclamos, denuncias y sugerencias presentadas por la ciudadanía; y, promover la participación ciudadana y el control social.

**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

La Dirección Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana tiene una estructura abierta y es responsable de los macroprocesos: Gestionar Información y Servicios al Ciudadano; y, Promover la Participación Ciudadana y el Control Social.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

**a. MACROPROCESO: GESTIONAR INFORMACIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO**

**a.1 PROCESO: ATENDER PETICIONES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DEL USUARIO**

1. Determinar los objetivos, metas, actividades e indicadores para atender peticiones de información, reclamos, denuncias y sugerencias en el ámbito nacional;
2. Definir, desarrollar y proponer estrategias, procedimientos, instructivos, mecanismos y herramientas, para atender peticiones de información, reclamos, denuncias y sugerencias del usuario, en el ámbito nacional;
3. Orientar, supervisar y evaluar a la Administración Regional en lo referente a la atención peticiones de información, reclamos, denuncias y sugerencias;
4. Recibir, analizar y coordinar la atención de peticiones de información, reclamos, denuncias y sugerencias, ante las operadores,



concesionarios u Órganos Administrativos; según corresponda y cuando sea el caso;

5. Monitorear la gestión del call center;
6. Promover convenios de cooperación para aplicación de mejores prácticas en la atención al ciudadano y de participación ciudadana; y,
7. Mantener un registro consolidado de los resultados de las gestiones efectuadas.

**a.2 PROCESO: MEDIR Y EVALUAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS - ENCUESTAS**

1. Elaborar y gestionar la aplicación de encuestas para obtener la percepción del ciudadano sobre los servicios de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico.

**b. MACROPROCESO: PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL**

1. Determinar los objetivos, metas, actividades e indicadores permitan a la Administración Central y Regional impulsar la participación ciudadana y control social;
2. Definir, desarrollar y proponer procedimientos, instructivos, mecanismos y herramientas, para impulsar la participación ciudadana en el ámbito nacional;
3. Promover convenios de cooperación para aplicación de mejores prácticas de participación ciudadana y control social; y,
4. Coordinar las actividades de participación ciudadana y control social en el ámbito nacional.

**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: GESTIONAR INFORMACIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO**

**a.1 PROCESO: ATENDER PETICIONES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DEL USUARIO**

1. Objetivos, metas, actividades e indicadores contenidos en el Plan Nacional Técnico de Control en el ámbito de su competencia y en el Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo;
2. Estrategias, procedimientos, instructivos, mecanismos y herramientas;
3. Lineamientos e Informes sobre el funcionamiento y calidad de los canales de interacción ciudadana;
4. Informe de gestión mensual y anual sobre la atención de peticiones de información, sugerencias, reclamos y denuncias, gestionados ante los operadores, concesionarios u Órganos Administrativos;
5. Informe mensual de monitoreo del call center;
6. Convenios; y,
7. Registro actualizado.

**a.2 PROCESO: MEDIR Y EVALUAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS - ENCUESTAS**

1. Informe de resultados de las encuestas realizadas.


**b. MACROPROCESO: GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL**

1. Objetivos, metas, actividades e indicadores contenidos en el Plan Nacional Técnico de Control en el ámbito de su competencia y en el Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo;
2. Estrategias, procedimientos, instructivos, mecanismos y herramientas;
3. Convenios; e,
4. Informe de resultados de las actividades realizadas sobre la participación ciudadana y control social.

**Artículo 25.- DIRECCIÓN NACIONAL DE DESARROLLO TECNOLÓGICO EN TELECOMUNICACIONES**
**I. RESPONSABLE:  
DIRECTOR NACIONAL DE DESARROLLO TECNOLÓGICO EN TELECOMUNICACIONES**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Intendente Nacional Técnico de Control.

**II. MISIÓN:**

Desarrollar servicios tecnológicos en telecomunicaciones para los clientes externos y usuarios internos, implementar infraestructura tecnológica para la operación de los procesos y gestionar los recursos y servicios tecnológicos en el marco de los estándares de la industria, leyes y normativa.

**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

La Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico en Telecomunicaciones tiene una estructura abierta y es responsable del macroproceso: Desarrollar Servicios Tecnológicos en Telecomunicaciones.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**
**a. MACROPROCESO: DESARROLLAR SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN TELECOMUNICACIONES**

1. Elaborar el Plan Estratégico Tecnológico de la Institución en coordinación con la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad y someterlo a consideración del Intendente Nacional Técnico de Control, previo a la aprobación de la Máxima Autoridad;
2. Ejecutar el Plan Estratégico Tecnológico e Informar al Intendente Técnico de Control y a la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad;
3. Investigar, diseñar e implementar productos y servicios tecnológicos para los clientes de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en coordinación con las Direcciones Nacionales Técnicas y con la Administración Regional, en conformidad con los objetivos y necesidades planteadas por las áreas usuarias; y,



4. Participar conjuntamente con las Direcciones Nacionales Técnicas, Intendencias y Delegaciones Regionales en las actividades de control de la prestación de Servicios y del Espectro Radioeléctrico, cuando amerite.

**a.1 PROCESO: ADMINISTRAR LAS TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS (TI)**

1. Definir la estrategia de TI, en el marco de los objetivos del negocio, mediante la comprensión y análisis de los requerimientos del usuario, el estudio de las tendencias tecnológicas y la evaluación de riesgos.
2. Diseñar servicios de TI, apropiados, innovadores e integrados, incluyendo arquitectura, procesos, política y documentación con el fin de asegurar que las demandas de servicios de los usuarios hayan sido claramente documentadas y acordadas.
3. Transferir/implementar servicios de TI, esto es planear, coordinar y desarrollar actividades orientadas a establecer servicios nuevos o renovados en base a los requerimientos de los usuarios, en el marco del diseño acordado, y cuyo costo, calidad y tiempo estimados sean medibles y verificables.
4. Racionalizar, reubicar y operar servicios de TI; así como, brindar seguridad, administrar los *Data Center* institucionales y los servicios implementados, monitorear su comportamiento, gestionar la demanda de acceso y registrar y escalar reportes de incidentes.
5. Mejorar continuamente los servicios, recoger datos y analizar tendencias comparándolas con la línea base (acuerdos de nivel de servicio, rendimientos de entidades similares, objetivos), revisar políticas, planes, procesos y procedimientos de ser necesario y gestionar las mejoras.

**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: DESARROLLAR SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN TELECOMUNICACIONES**


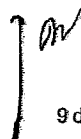
1. Plan Estratégico Tecnológico Anual de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
2. Informe anual de ejecución del Plan Estratégico Tecnológico Anual;
3. Productos y servicios tecnológicos para los clientes de la Superintendencia de Telecomunicaciones; e,
4. Informe de ejecución de las actividades de control de los servicios y del espectro radioeléctrico, cuando amerite.

**a.1 PROCESO: ADMINISTRAR LAS TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS (TI)**

1. Documentación resultante de la definición de la estrategia de TI:
  - Estrategia de servicios de TI;
  - Políticas y procedimientos de TI;
  - Especificaciones generales de los nuevos servicios elaboradas por los requirentes y consolidados por este Órgano Administrativo;
  - Portafolio de servicios (proyectos); y,
  - Plan y presupuesto de TI.



2. Documentación resultante del diseño de los servicios de TI:
  - Requerimiento de capacidades;
  - TDR's para contratación requerida por el Órgano Administrativo;
  - Plan de contingencias y mantenimiento, actualizado;
  - Catálogo de Servicios; y,
  - Acuerdo de nivel de servicio.
3. Documentación resultante de la transición de los servicios de TI:
  - Plan de cambios;
  - Plan de pruebas realizados en coordinación con las áreas usuarias;
  - Resultado de las pruebas;
  - Registro de configuración;
  - Versiones del servicio;
  - Acta de puesta en producción;
  - Requerimientos de cambio del catálogo;
  - Acta entrega/recepción del servicio; y,
  - Base de conocimiento.
4. Documentación resultante de la operación de los servicios de TI:
  - Ticket de soporte / requerimiento atendido;
  - Informes sobre la seguridad brindada a los servicios que se encuentran en operación, mitigando los riesgos;
  - Informes sobre la administración de los Data Center institucionales;
  - Licencias de software autorizado;
  - Registro de requerimientos, actualizado;
  - Requerimiento de cambio elaborados por los requirentes y consolidados por este Órgano Administrativo; y,
  - Estadísticas de servicios.
5. Documentación resultante de la mejora de los servicios de tecnologías informáticas:
  - Requerimientos de mejora, incluye:
    - Proceso o servicio afectado;
    - Proceso dueño del servicio;
    - Responsable de propuesta de mejora;
    - Aprobación de la dirección de TI;
    - Descripción de la iniciativa;
    - Especificaciones: Resultado esperado de la iniciativa; Estimación del costo; y, Resultado específico deseado de la iniciativa; y,
    - Calendario de implementación y estado actual: Fecha prevista y Estado actual.



**Artículo 26.-INTENDENCIA NACIONAL JURÍDICA**

**I. RESPONSABLE:  
INTENDENTE NACIONAL JURÍDICO**

**II. MISIÓN:**

Dirigir, supervisar y coordinar los procesos técnicos de telecomunicaciones referentes a asesoría jurídica, patrocinio Institucional y acción coactiva; coordinar las actividades de lucha contra la corrupción en atención a las normas jurídicas y legales establecidas; y, ejercer la procuración institucional.

**III. COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES:**

Le corresponde al Intendente Nacional Jurídico:

1. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias.
2. Asumir y cumplir las competencias y atribuciones que le asigne o delegue el Superintendente de Telecomunicaciones;
3. Subrogar al Superintendente de Telecomunicaciones, en caso de ausencia temporal, mediante resolución motivada;
4. Comparecer como Procurador Judicial de la Superintendencia de Telecomunicaciones en los procesos constitucionales, judiciales y extrajudiciales que se inicien por o en contra de este Organismo Técnico de Control;
5. Cumplir y hacer cumplir el Plan de Riesgos Institucionales;
6. Aprobar procedimientos, mecanismos y expedir directrices para la optimización de la gestión de los procesos de patrocinio institucional, asesoría jurídica actualización de la normativa interna y coactiva;
7. Supervisar la gestión de los procesos de patrocinio institucional, asesoría jurídica, actualización de la normativa interna y coactiva;
8. Coordinar la investigación de denuncias sobre actos u omisiones que generen corrupción o vayan en contra del interés social;
9. Revisar los proyectos de Resoluciones, normas y convenios necesarios para el desarrollo de las actividades del Organismo en el ámbito legal, administrativo y técnico;
10. Absolver consultas legales internas y externas estableciendo el criterio jurídico institucional;
11. Coordinar con el Intendente Nacional Técnico de Control el establecimiento de políticas y lineamientos para las Direcciones Nacionales Jurídicas, en la implementación de procedimientos, mecanismos de trabajo, etc. según sus respectivas áreas de competencia;
12. Presidir por delegación de la Máxima Autoridad, los comités internos y comisiones existentes, o los que el Superintendente de Telecomunicaciones creare para el normal funcionamiento de este Organismo Técnico de Control;
13. Informar periódicamente o cuando la Máxima Autoridad lo requiera, sobre los asuntos que le hayan sido delegados;
14. Supervisar el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo a su cargo e informar al Superintendente de Telecomunicaciones; y,
15. Asesorar al Superintendente de Telecomunicaciones y a las otras Autoridades de la Institución.





**IV. MACROPROCESO: EJERCER LA ASESORÍA JURÍDICA**

Ejercer el proceso de asesoría jurídica a nivel institucional en materia administrativa, judicial, extrajudicial, coactiva y de actualización de la normativa interna institucional.

La ejecución de este Macroproceso será reportada al Intendente Nacional Jurídico.

**a. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

1. Analizar y preparar criterios y pronunciamientos de carácter legal en materias administrativa, judicial, extrajudicial y coactiva;
2. Elaborar, proponer y revisar los proyectos de resoluciones, normas y convenios y acuerdos necesarios para el desarrollo de las actividades del Organismo en el ámbito legal, administrativo y técnico;
3. Incorporar al Plan Anual de Trabajo de la Dirección Nacional de Patrocinio Institucional, las Metas Específicas referentes al macroproceso de Asesoría Jurídica para el nuevo período; y, elaborar los Informes Trimestrales de labores de avance y cumplimiento de dichas Metas Específicas.

**b. PRÓDUCTOS:**

1. Criterios y pronunciamientos de carácter legal en materias administrativa, judicial, extrajudicial y coactiva;
2. Proyectos de resoluciones, normas, actas, convenios y acuerdos;
3. Metas Específicas del macroproceso de Asesoría Jurídica; e, informes Trimestrales de avance y cumplimiento.

**Artículo 27.- DIRECCIÓN NACIONAL DE PATROCINIO INSTITUCIONAL**

**I. RESPONSABLE:**

**DIRECTOR NACIONAL DE PATROCINIO INSTITUCIONAL**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Intendente Nacional Jurídico.

El Director Nacional de Patrocinio Institucional subrogará al Intendente Nacional Jurídico.

**II. MISIÓN:**

Ejercer el patrocinio y la defensa judicial de los intereses de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en los procesos de carácter constitucional, legal, administrativo; y, coordinar con los procesos jurídicos regionales, el patrocinio y la defensa judicial institucional.

**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

La Dirección Nacional de Patrocinio Institucional tiene una estructura abierta y es responsable del macroproceso: Gestionar el Patrocinio Institucional.



**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

**a. MACROPROCESO: GESTIONAR EL PATROCINIO INSTITUCIONAL**

1. Ejercer el patrocinio y la defensa judicial y extrajudicial institucional en materias de naturaleza constitucional, legal y administrativa;
2. Desarrollar, patrocinar y gestionar la presentación de acciones extraordinarias de protección;
3. Desarrollar y gestionar el patrocinio y la defensa judicial institucional, en todas sus fases e Instancias, de acciones civiles, penales, laborales, contencioso administrativas, administrativas, fiscales y en general las que tengan por propósito la defensa de los intereses institucionales;
4. Disponer las acciones pertinentes a los responsables de los procesos jurídicos regionales, el patrocinio y la defensa judicial institucional;
5. Coordinar con la Dirección Nacional de Investigación Especial en Telecomunicaciones, Intendencias y Delegaciones Regionales, el inicio de las acciones pre-procesales y procesales por la prestación de servicios de telecomunicaciones no autorizados;
6. Informar al Intendente Nacional Jurídico, sobre el avance de los diversos procesos patrocinados por la Dirección Nacional de Patrocinio Institucional;
7. Contar con un registro informático de las causas que patrocina la Dirección Nacional de Patrocinio Institucional por materia; y,
8. Mantener actualizados los archivos físicos de los expedientes de los procesos judiciales que gestiona la Dirección Nacional de Patrocinio Institucional.

**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: GESTIONAR EL PATROCINIO INSTITUCIONAL**

1. Registro de acciones de patrocinio y defensa judicial institucional en materias de naturaleza constitucional, legal y administrativa;
2. Registro de acciones extraordinarias de protección propuestas;
3. Registro de acciones judiciales en materia de acciones civiles, penales, laborales, contencioso administrativas, administrativas, fiscales y en general las que tengan por propósito la defensa de los intereses institucionales
4. Directrices sobre las acciones de orientación y coordinación con los responsables de los procesos jurídicos regionales, el patrocinio y la defensa judicial institucional;
5. Registro de denuncias penales iniciadas a consecuencia de la coordinación con la Dirección Nacional de Investigación Especial en Telecomunicaciones, Intendencias y Delegaciones Regionales, por la prestación de servicios de telecomunicaciones no autorizados;
6. Informes al Intendente Nacional Jurídico;
7. Registro informático de causas por materia; y,
8. Expedientes creados, tramitados y archivados de cada proceso iniciado.





**Artículo 28.- JUZGADO NACIONAL DE COACTIVAS**

**I. RESPONSABLE:  
JUEZ NACIONAL DE COACTIVAS**

**II. MISIÓN:**

Hacer efectivo el pago de lo que por cualquier concepto se deba a la Superintendencia de Telecomunicaciones, dentro de su jurisdicción; así como, coordinar, supervisar y evaluar los procesos de los Juzgados Regionales de Coactivas.

El Juzgado Nacional de Coactivas reportará directamente al Intendente Nacional Jurídico.

**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

El Juzgado Nacional de Coactivas tiene una estructura abierta y es responsable del macroproceso: Ejecutar, Coordinar y Supervisar la Acción Coactiva.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

**a. MACROPROCESO: EJECUTAR, COORDINAR Y SUPERVISAR LA ACCIÓN COACTIVA**

1. Ejecutar la acción coactiva de acuerdo a la competencia otorgada;
2. Asesorar, coordinar, supervisar y evaluar la acción coactiva en el ámbito nacional;
3. Elaborar proyectos de resoluciones para la baja de títulos de crédito;
4. Proceder trimestralmente al cruce de cuentas con Contabilidad; y,
5. Actualizar el registro de recuperación de la cartera vencida mediante la vía coactiva en el ámbito nacional.

**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: EJECUTAR, COORDINAR Y SUPERVISAR LA ACCIÓN COACTIVA**

1. Informe de los resultados del proceso coactivo ejecutado, adjuntando la documentación de sustento;
2. Memorandos y correos electrónicos de acciones de asesoramiento, coordinación, supervisión y evaluación en materia coactiva en el ámbito nacional;
3. Proyecto de Resolución;
4. Actas de cruce de cuentas con Contabilidad; y,
5. Registro de recuperación de la cartera vencida mediante la vía coactiva, actualizado en el ámbito nacional.

**CAPÍTULO IV**

**PROCESOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL CONOCIMIENTO**



**Artículo 29.- INTENDENCIA NACIONAL DE GESTIÓN**

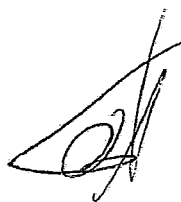
**I. RESPONSABLE:  
INTENDENTE NACIONAL DE GESTIÓN**

**II. MISIÓN:**  
Coordinar y supervisar los procesos de desarrollo institucional y del conocimiento referentes a la gestión financiera administrativa, de contratación pública y del talento humano, a fin de viabilizar y optimizar la gestión institucional.

**III. COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES:**

Le corresponde al Intendente Nacional de Gestión:

1. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emitidas por el Superintendente de Telecomunicaciones;
2. Asumir las competencias y atribuciones que le asigne o le delegue el Superintendente de Telecomunicaciones;
3. Subrogar al Superintendente de Telecomunicaciones, en caso de ausencia temporal, mediante resolución motivada;
4. Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la gestión de los Órganos Administrativos que conforman los procesos de desarrollo institucional y del conocimiento referentes a la gestión financiera administrativa, de contratación pública y del talento humano;
5. Cumplir y hacer cumplir el Plan de Riesgos Institucionales;
6. Supervisar el cumplimiento de los Planes Anuales de Trabajo de los Órganos Administrativos bajo su responsabilidad e informar al Superintendente de Telecomunicaciones;
7. Aprobar procesos, procedimientos, mecanismos, formatos de trabajo y demás normativa interna referente a los procesos de desarrollo institucional y del conocimiento referentes a la gestión financiera administrativa, de contratación pública y del talento humano;
8. Controlar y evaluar el cumplimiento de procedimientos, mecanismos y formatos de trabajo aprobados para normar el desarrollo de las actividades de los Órganos Administrativos a su cargo;
9. Supervisar e impulsar los procesos de contrataciones institucionales; así como, la ejecución presupuestaria institucional;
10. Emitir lineamientos y políticas con respecto al Plan Anual de Inversiones y dar el seguimiento adecuado a fin de optimizar su cumplimiento;
11. Impulsar el cumplimiento de la Programación Presupuestaria;
12. Presidir por delegación de la Máxima Autoridad las Comisiones Técnicas, Grupos Especiales de Trabajo, o los que el Superintendente de Telecomunicaciones creare, para el normal funcionamiento de los procesos de Contratación Pública que celebre este Organismo Técnico de Control;
13. Informar periódicamente o cuando la Máxima Autoridad lo requiera, sobre los asuntos que le hayan sido delegados;

  
P m



14. Gestionar convenios y/o pasantías con entidades educativas de nivel medio y superior, con otras instituciones del sector; y con las que integran la Función de Transparencia y Control Social;
15. Proponer proyectos en el ámbito nacional para el desarrollo del talento humano y el mejoramiento de la infraestructura física de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
16. Aprobar los pliegos para los procesos de contratación pública de conformidad con la normativa aplicable;
17. Gestionar por delegación de la Máxima Autoridad, ante el Consejo Nacional de Telecomunicaciones o ante el organismo pertinente, el presupuesto anual institucional;
18. Realizar el control previo a la suscripción de los contratos, sobre el cumplimiento de las formalidades legales en el proceso Precontractual del Proceso de Contratación Pública; y,
19. Asesorar a las Autoridades de la Institución en materias de su competencia.

**Artículo 30.- DIRECCIÓN NACIONAL FINANCIERA ADMINISTRATIVA**

**I. RESPONSABLE:  
DIRECTOR NACIONAL FINANCIERO ADMINISTRATIVO**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Intendente Nacional de Gestión.

**II. MISIÓN:**  
Organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos financieros; así como, administrar los recursos materiales y los procesos administrativos del Organismo en el marco de las Leyes y normativa aplicable.

**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**  
La Dirección Nacional Financiera Administrativa tiene una estructura abierta y es responsable de los macroprocesos: Gestionar los Procesos Financieros; y, Gestionar los Procesos Administrativos.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

- a. MACROPROCESO: GESTIONAR LOS PROCESOS FINANCIEROS**
1. Cumplir las disposiciones legales en materia financiera;
  2. Determinar los objetivos, metas, actividades e indicadores para gestionar los procesos financieros en el ámbito nacional;
  3. Identificar, desarrollar y proponer procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y formatos de trabajo en materia financiera, en el marco de las disposiciones legales y en el ámbito nacional; y,
  4. Coordinar y orientar a la Administración Regional en materia financiera.

- a.1 PROCESO: ADMINISTRAR EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL**
1. Organizar, dirigir, coordinar y preparar políticas institucionales para la elaboración y la programación de la proforma presupuestaria institucional, en concordancia con la normatividad;
  2. Ejecutar el presupuesto institucional;
  3. Participar en la elaboración del Plan Anual de Contrataciones (PAC);



4. Emitir certificaciones de disponibilidad y compromisos presupuestarios;
5. Evaluar, realizar e informar sobre el seguimiento presupuestario;
6. Efectuar reformas al presupuesto institucional, de ser pertinente, y coordinar con la Dirección Nacional de Contratación Pública dichas reformas;
7. Clausurar y liquidar el presupuesto institucional;
8. Formular la proforma presupuestaria institucional para someterla a aprobación de las autoridades competentes;
9. Asegurar el funcionamiento del control interno;
10. Presentar a las autoridades institucionales u organismos competentes, los estados presupuestarios de acuerdo con las Leyes aplicables, regulaciones y procedimientos; y,
11. Gestionar ante el organismo competente, la asignación de recursos financieros, para asegurar el normal funcionamiento de la Institución.

**a.2 PROCESO: CONTROLAR, EJECUTAR Y REGISTRAR OPERACIONES FINANCIERAS**

1. Presentar estados financieros de acuerdo con las Leyes aplicables, regulaciones y procedimientos;
2. Elaborar informes financieros de acuerdo con las Leyes aplicables, regulaciones y procedimientos;
3. Realizar retenciones tributarias y elaborar declaraciones en el marco de las Leyes aplicables, regulaciones y procedimientos;
4. Controlar e informar periódicamente acerca de los aspectos financieros de convenios y contratos realizados por el Organismo;
5. Realizar el registro, control, consolidación, conciliación y cuadro de las operaciones contables que genera el Organismo;
6. Preparar reportes e informes contables y financieros en acuerdo con las Leyes aplicables, regulaciones y procedimientos; y,
7. Asegurar el funcionamiento del control interno.

**a.3 PROCESO: EFECTUAR PAGOS Y RECAUDAR VALORES**

1. Gestionar y liquidar las peticiones de viáticos;
2. Realizar la liquidación de las obligaciones vencidas y pendientes de pago;
3. Aprobar y pagar los comprobantes de pago;
4. Controlar, custodiar y elaborar reportes e informes de control de garantías;
5. Elaborar reportes de pagos;
6. Recaudar ingresos;
7. Atender solicitudes sobre certificados de no adeudar; y,
8. Realizar pago de obligaciones, y de ser pertinente, coordinar con la Dirección Nacional de Contratación Pública.

**b. MACROPROCESO: GESTIONAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

1. Cumplir las disposiciones legales en materia administrativa;
2. Determinar los objetivos, metas, actividades e indicadores para gestionar los procesos administrativos en el ámbito nacional;
3. Identificar, desarrollar y proponer procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y formatos de trabajo en materia administrativa, en el marco de las disposiciones legales y en el ámbito nacional; y,



4. Coordinar y orientar a la Administración Regional en materia administrativa.

**b.1 PROCESO: ADMINISTRAR ACTIVOS FIJOS**

1. Administrar el sistema de activos fijos en el ámbito nacional, registrar ingresos y egresos de bienes, cambios de custodios y mantenerlo depurado y actualizado en el marco de la normativa;
2. Realizar la constatación física de bienes en el ámbito nacional acorde a la normativa;
3. Realizar la baja de bienes y elaborar la respectiva Resolución;
4. Realizar los procesos de enajenación de bienes, según corresponda;
5. Actualizar el sistema de activos fijos, en lo relacionado con los equipos que requisan los diferentes Órganos Administrativos y de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Radiodifusión y Televisión, en coordinación con el Órgano Administrativo que realiza la requisa y con la bodega de la Administración Central;
6. Realizar conciliaciones mensuales de saldos entre el Sistema de Activos Fijos y Contabilidad; y
7. Colaborar con la administración de pólizas de bienes, en la entrega de información para la inclusión y exclusión de los mismos; y,
8. Colaborar con la Dirección Nacional de Contratación Pública, para la elaboración de pliegos, en la entrega de la información requerida, cuando sea pertinente.

**b.2 PROCESO: ADMINISTRAR LA BODEGA DE MATERIALES Y SUMINISTROS**

1. Administrar la bodega de suministros y materiales existente en la Administración Central;
2. Realizar los procesos de adquisiciones de materiales y suministros para la Administración Central; y,
3. Realizar conciliaciones mensuales de saldos entre el sistema de inventarios de Bodega y Contabilidad.

**b.3 PROCESO: ADMINISTRAR CONTRATOS DE SERVICIOS, BIENES Y OBRAS**

1. Administrar los contratos de vigilancia, limpieza y mobiliario de la Administración Central;
2. Administrar el sistema de circuito cerrado de seguridad de la Administración Central;
3. Administrar las pólizas de bienes multiriesgo, fidelidad, vehículos, transporte y responsabilidad civil, en el ámbito nacional;
4. Administrar los vehículos de la Administración Central;
5. Administrar los contratos de construcción y mantenimiento de instalaciones y obras de la Administración Central;
6. Realizar la reserva de pasajes aéreos nacionales e internacionales para los servidores y trabajadores de la Administración Central, dar seguimiento e iniciar el trámite de pago;
7. Prestar los servicios generales requeridos en la Administración Central, como es la atención telefónica, mantenimiento y reparación de instalaciones y mobiliario; y,
8. Colaborar con la Administración Regional en los aspectos relacionados con el área administrativa.



**b.4 PROCESO: ADMINISTRAR EL FONDO DE CAJA CHICA**

1. Manejar y administrar la Caja Chica de la oficina Matriz; y,
2. Conciliar mensualmente los gastos de Caja Chica con Contabilidad.

**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: GESTIONAR LOS PROCESOS FINANCIEROS:**

1. Informes sobre el cumplimiento de los procesos financieros;
2. Objetivos, metas, actividades e indicadores contenidos en el Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo;
3. Procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y formatos de trabajo; e,
4. Informe, memorando o ayuda memoria por coordinación y asesoramiento;

**a.1 PROCESO: ADMINISTRAR EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL**

1. Proforma presupuestaria institucional anual;
2. Estados de ejecución presupuestaria;
3. Observaciones al Plan Anual de Contrataciones (PAC);
4. Certificaciones presupuestarias;
5. Informes de evaluación presupuestaria;
6. Reformas presupuestarias;
7. Informe de liquidación presupuestaria;
8. Proforma presupuestaria institucional aprobada;
9. Informes periódicos sobre el funcionamiento del control interno;
10. Estados presupuestarios mensuales; y,
11. Dictamen de prioridad de proyectos; y, reformas presupuestarias aprobadas.

**a.2 PROCESO: CONTROLAR, EJECUTAR Y REGISTRAR OPERACIONES FINANCIERAS**

1. Estados financieros y reportes adicionales;
2. Informes financieros;
3. Declaraciones mensuales tributarias (Servicio de Rentas Internas);
4. Informes sobre los aspectos financieros de convenios y contratos realizados por el Organismo;
5. Comprobantes de: ingresos/egresos diarios y retenciones;
6. Informe periódico en el ámbito contable y financiero; e,
7. Informes periódicos sobre el funcionamiento del control interno.

**a.3 PROCESO: EFECTUAR PAGOS Y RECAUDAR VALORES**

1. Comprobante Único de Registro (CUR) contable con la respectiva documentación de respaldo;
2. Liquidaciones de las obligaciones vencidas y pendientes de pago;
3. Comprobantes de pago;
4. Reporte e informe sobre garantías;
5. Reportes e informes de ingresos y pagos realizados;
6. Recibos de cobro;
7. Copia de los certificados de no adeudar emitidos; y,
8. Comprobante de autorización de pago.





**b. MACROPROCESO: PRESTAR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

1. Informes sobre el cumplimiento de los procesos administrativos;
2. Objetivos, metas, actividades e indicadores contenidos en el Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo;
3. Procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y formatos de trabajo; e,
4. Informe, memorando o ayuda memoria por coordinación y asesoramiento.

**b.1 PROCESO: ADMINISTRAR ACTIVOS FIJOS**

1. Sistema de activos fijos actualizado en el ámbito nacional;
2. Informe de las constataciones físicas de bienes;
3. Informes y resoluciones sobre las bajas de bienes;
4. Proyecto de resolución para enajenar bienes;
5. Informes sobre equipos requisados y sistema de activos fijos actualizado en el ámbito nacional;
6. Conciliaciones mensuales;
7. Actas de entrega - recepción de activos fijos; y,
8. Listados de Activos Fijos actualizados.

**b.2 PROCESO: ADMINISTRAR LA BODEGA DE MATERIALES Y SUMINISTROS**

1. Acta de constatación física de la bodega de materiales y suministros;
2. Registros de ingresos y egresos de materiales de bodega; y,
3. Conciliaciones mensuales de saldos entre el sistema de inventarios de Bodega y Contabilidad.

**b.3 PROCESO: ADMINISTRAR CONTRATOS DE SERVICIOS, BIENES Y OBRAS**

1. Contratos, Actas entrega - recepción, registros e informes sobre vigilancia, limpieza y mobiliario adquirido para la Administración Central;
2. Informes sobre el funcionamiento del circuito cerrado de televisión y demás informes relacionados con la seguridad de las instalaciones y eventos afines, ocurridos en la Administración Central;
3. Pólizas de bienes multiriesgo, fidelidad, vehículos, transporte y responsabilidad civil, anexos de inclusión/exclusión, actas de finiquito y registros de suministros, informes y documentación de respaldo;
4. Informe mensual sobre la administración de los vehículos asignados a la Administración Central, formularios y registro de consumo de combustible;
5. Contratos e informes de mantenimiento de instalaciones y obras de la Administración Central;
6. Registro e informe sobre la reserva de pasajes aéreos nacionales e internacionales para los servidores y trabajadores de la Administración Central y solicitud de pago;
7. Órdenes de Trabajo y de Compra e informes sobre mantenimiento de instalaciones y de mobiliario; y,
8. Asesoramiento, criterios, etc.

**b.4 PROCESO: ADMINISTRAR EL FONDO DE CAJA CHICA**

1. Facturas y vales; y,
2. Liquidación y conciliación mensual con Contabilidad.



**Artículo 31.- DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

**I. RESPONSABLE:  
DIRECTOR NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Intendente Nacional de Gestión.

**II. MISIÓN:**

Analizar, asesorar, coordinar, ejecutar e informar sobre los procesos de contratación pública institucionales conforme a las disposiciones legales y a la normativa interna institucional.

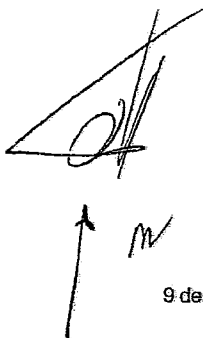
**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

La Dirección Nacional de Contratación Pública tiene una estructura abierta, multidisciplinaria y es responsable del macroproceso: Gestionar la Contratación Pública.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

**a. MACROPROCESO: GESTIONAR LA CONTRATACIÓN PÚBLICA**

1. Determinar los objetivos, metas, actividades e indicadores para gestionar la contratación pública en el ámbito nacional;
2. Identificar, desarrollar y proponer procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas, para gestionar la contratación pública en el ámbito nacional;
3. Ejecutar la normativa para gestionar la contratación pública en el ámbito nacional;
4. Elaborar el Plan Anual de Contrataciones en coordinación con las Direcciones Nacionales Financiera Administrativa y de Planificación y Gestión de la Calidad; y someterlo a consideración del Intendente Nacional de Gestión, previo a la autorización de la Máxima Autoridad; y, dar el seguimiento respectivo a la ejecución de dicho Plan;
5. Elaborar y perfeccionar pliegos para la adquisición de bienes y contratación de servicios, obras y consultoría de la Administración Central y Regional, en coordinación con los Órganos Administrativos requirentes;
6. Asesorar y colaborar en todos los procesos de contratación pública;
7. Elaborar resoluciones y contratos y tramitar su legalización;
8. Administrar el Portal de Compras Públicas, en el ámbito nacional, con excepción de aquellos procesos de Ínfima Cuantía de los Órganos Administrativos Regionales;
9. Elaborar Órdenes de Compra y de Trabajo para atender las adquisiciones de bienes y contratación de servicios y obras de la Administración Central;
10. Subir al Portal del Compras Públicas el Plan Anual de Contrataciones, los pliegos, Actas y demás documentación requerida en cada proceso;
11. Tramitar, coordinar y analizar, de ser pertinente, con los Órganos Administrativos requirentes, las preguntas y respuestas recibidas a través del Portal de Compras Públicas, de aquellos procesos de contratación que no van a Comisión Técnica;
12. Remitir a la Comisión Técnica las preguntas recibidas a través del Portal, de aquellos procesos de contratación a su cargo, así como subir las respuestas remitidas por la Comisión Técnica;





13. Receptar las ofertas y remitirlas a los Órganos Administrativos requirentes para el respectivo Informe de Cumplimiento de Ofertas; realizar las convalidaciones de errores, de haberlas, en coordinación con los Órganos Administrativos requirentes, de aquellos procesos de contratación que no van a Comisión Técnica;
14. Elaborar Actas de Calificación, Negociación, resoluciones de adjudicación o declaratorias de desierto, resoluciones de derogatoria y cancelación de procesos, de ser pertinente, en coordinación con los Órganos Administrativos requirentes, de aquellos procesos de contratación que no van a Comisión Técnica; y,
15. Realizar el control previo a la suscripción de los contratos, sobre el cumplimiento de las formalidades legales en el proceso Precontractual del Proceso de Contratación Pública.

**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: GESTIONAR LA CONTRATACIÓN PÚBLICA**

1. Objetivos, metas, actividades e indicadores contenidos en el Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo;
2. Procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas;
3. Informes sobre el cumplimiento de la normativa en materia de contratación pública;
4. Plan Anual de Contrataciones y reportes del seguimiento respectivo aplicado a dicho Plan;
5. Pliegos perfeccionados;
6. Memorandos y correos electrónicos de asesoramiento y colaboración en todos los procesos de contratación pública que le sean requeridos;
7. Proyectos de Resoluciones y Contratos;
8. Informes y reportes del estado de los procesos de contratación en el Portal de Compras Públicas, con excepción de aquellos procesos de Ínfima Cuantía de los Órganos Administrativos Regionales;
9. Órdenes de Compra y de Trabajo;
10. Pliegos, Actas y demás documentación requerida en cada proceso, subidos al Portal de Compras Públicas;
11. Respuestas subidas al Portal de Compras Públicas;
12. Respuestas tratadas en Comisión Técnica, subidas al Portal de Compras Públicas;
13. Informe de Cumplimiento de Ofertas y,
14. Actas de Calificación, Negociación, resoluciones de adjudicación, declaratorias de desierto, derogatoria o cancelación.
15. Contratos revisados previos a la suscripción.

**Artículo 32.- DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO**

**I. RESPONSABLE:**

**DIRECTOR NACIONAL DE TALENTO HUMANO**

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Intendente Nacional de Gestión.

**II. MISIÓN:**

Administrar el talento humano en procura de su desarrollo, del mejoramiento de los niveles de desempeño, eficiencia y productividad, del perfeccionamiento de

competencias, habilidades y destrezas de acuerdo a las políticas, normas e instrumentos legales correspondientes; gestionar las remuneraciones, el proceso de salud ocupacional, garantizando la protección y mejoramiento de la salud física, mental, social de los servidores y trabajadores de la institución; y capacitar a los concesionarios, operadores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones.



**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

La Dirección Nacional de Talento Humano tiene una estructura abierta y es responsable de los macroprocesos: Administrar el Talento Humano; Gestionar la Salud Ocupacional; y, Gestionar el Conocimiento.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

**a. MACROPROCESO: ADMINISTRAR EL TALENTO HUMANO**

1. Determinar los objetivos, metas, actividades e indicadores para administrar el talento humano;
2. Identificar, desarrollar y proponer procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas para administrar el talento humano;
3. Ejecutar las disposiciones legales y la normativa interna relacionada con la administración del talento humano;
4. Investigar e identificar tendencias y mejores prácticas del mercado referente a la administración del talento humano;
5. Desarrollar políticas, estrategias y proyectos para la gestión del talento humano alineadas con la estrategia de la Institución;
6. Asegurar el óptimo funcionamiento de los sistemas informáticos del talento humano; y,
7. Receptar quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores y trabajadores públicos de esta Institución, elevar un informe a la Máxima Autoridad y realizar el seguimiento oportuno.

**a.1 PROCESO: ACTUALIZAR LA NORMATIVA PARA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

1. Elaborar y mantener actualizada la normativa institucional e instrumentos técnicos para la administración del talento humano.

**a.2 PROCESO: GESTIONAR EL SISTEMA ADMINISTRATIVO INTERNO DEL TALENTO HUMANO**

1. Administrar el Sistema Automatizado de Control del Tiempo del personal de la Matriz y supervisar su aplicación en la Administración Regional;
2. Elaborar el cronograma nacional de vacaciones y gestionar las vacaciones del personal de la Administración Central;
3. Gestionar el otorgamiento de licencias y comisiones de servicio con y sin remuneración en el ámbito nacional;
4. Atender los requerimientos de: traslados, traspasos, cambios administrativos, encargos y subrogaciones en el ámbito nacional;
5. Elaborar acciones de personal que legalicen actos administrativos;
6. Administrar el régimen disciplinario y participar en la substanciación de Sumarios Administrativos o Visto Bueno; y,
7. Elaborar informes de horas suplementarias y extraordinarias y preparar los reportes correspondientes en el ámbito nacional.

**a.3 PROCESO: GESTIONAR EL SISTEMA INTEGRADO DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO**

1. Elaborar informes técnicos;
2. Elaborar convenios marcos;
3. Gestionar Convenios Interinstitucionales con Centros de Educación Media y Superior;
4. Administrar prácticas y pasantías estudiantiles de la Administración Central;
5. Administrar los procesos de contratación de personal;
6. Administrar los subsistemas de Planificación del Talento Humano, Clasificación de Puestos, Reclutamiento y Selección de Personal, Formación y Capacitación, Evaluación del desempeño; y,
7. Elaborar y evaluar planes.

**a.4 PROCESO: GESTIONAR EL SISTEMA DE REMUNERACIONES**

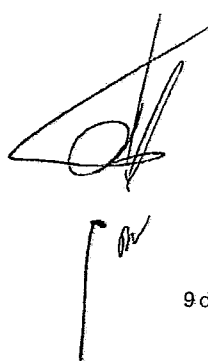
1. Administrar la Nómina del personal activo y pasivo del Organismo;
2. Elaborar rol mensual de fondos de reserva;
3. Elaborar liquidaciones de: haberes, honorarios, subrogaciones, horas suplementarias, etc.;
4. Elaborar el rol de pagos de pasantes en el ámbito nacional;
5. Administrar el Sistema Automatizado de Remuneraciones Institucional y el e SIPREN;
6. Realizar informes técnicos y certificaciones;
7. Registrar en el Sistema Automatizado del IESS aportes, préstamos, fondos de reserva y generar planillas;
8. Mantener actualizado los registros de retenciones en el Sistema Integrado de Tributación (SITAC); y,
9. Administrar el proceso de concesión de anticipos de remuneraciones.

**b. MACROPROCESO: GESTIONAR LA SALUD OCUPACIONAL**

1. Implementar el Plan de Salud Ocupacional Integral;
2. Administrar el programa de medicina preventiva y del trabajo;
3. Administrar el programa de higiene ocupacional;
4. Administrar el programa de seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales; y,
5. Administrar el programa de bienestar social: transporte, alimentación, uniformes, guardería.

**c. MACROPROCESO: GESTIONAR EL CONOCIMIENTO**

1. Establecer las normas, políticas y estrategias para la generación y difusión del conocimiento;
2. Administrar el esquema de difusión del conocimiento institucional;
3. Implementar los mecanismos y herramientas para la generación y difusión del conocimiento; y,
4. Adquirir, consolidar, tamizar, actualizar y difundir el conocimiento institucional.





**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: ADMINISTRAR EL TALENTO HUMANO**

1. Objetivos, metas, actividades e indicadores contenidos en el Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo;
2. Procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas;
3. Informes Técnicos sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y la normativa interna;
4. Informes sobre investigaciones cumplidas;
5. Políticas, estrategias y proyectos;
6. Informe sobre el funcionamiento de los sistemas informáticos del talento humano; e,
7. Informe de atención de quejas y denuncias;

**a.1 PROCESO: ACTUALIZAR LA NORMATIVA PARA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

1. Normativa e instrumentos técnicos actualizados.

**a.2 PROCESO: GESTIONAR EL SISTEMA ADMINISTRATIVO INTERNO DEL TALENTO HUMANO**

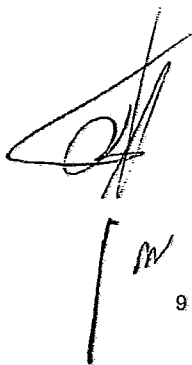
1. Reportes e informes del Sistema Automatizado de Control del Tiempo;
2. Cronograma de vacaciones y acciones de Personal por vacaciones;
3. Informes técnicos, resoluciones, acciones de personal por licencias y comisiones de servicio con y sin remuneración;
4. Informe Técnico y acción de personal por traslados, traspasos, cambios administrativos y encargos y subrogaciones;
5. Informe Técnico y/o Acción de Personal;
6. Informe Técnico, expediente del sumario administrativo, resolución y acción de personal; e,
7. Informes de horas suplementarias y extraordinarias y reportes correspondientes en el ámbito nacional.

**a.3 PROCESO: GESTIONAR EL SISTEMA INTEGRADO DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO**

1. Informes técnicos motivados;
2. Convenios marcos;
3. Convenios de pasantías individuales;
4. Certificados de prácticas y pasantías y demás documentos derivados de la administración de prácticas y pasantías estudiantiles;
5. Informes técnicos y contratos de personal;
6. Informes técnicos específicos de cada uno de los subsistemas; e,
7. Informe técnico de evaluación de planes.

**a.4 PROCESO: GESTIONAR EL SISTEMA DE REMUNERACIONES**

1. Nómina actualizada;
2. Rol mensual de pagos de fondo de reserva;
3. Liquidaciones;
4. Documentación resultante:
  - Roles de pago (personal con: nombramiento, contratos ocasionales, contratos bajo el Código de Trabajo y Jubilación Patronal)





- Rol de pagos individual, Planillas IESS (aportes, préstamos quirografarios, hipotecarios, fondo de reserva)
- Rol de pagos de pasantes, planillas de aportaciones al IESS, formulario de retención del impuesto a la renta
- 5. Sistemas automatizado actualizado;
- 6. Informes Técnicos motivados y certificaciones;
- 7. Planillas de: aportes, préstamos, fondos de reserva;
- 8. Sistema SITAC, actualizado; e,
- 9. Informe técnico sobre capacidad operativa para la concesión de anticipos.

**b. MACROPROCESO: GESTIONAR LA SALUD OCUPACIONAL**

1. Plan de salud ocupacional integral;
2. Programa de medicina preventiva y del trabajo;
3. Programa de higiene ocupacional;
4. Programa de seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales; y,
5. Programa de bienestar social: transporte, alimentación, uniformes, guardería.

**c. MACROPROCESO: GESTIONAR EL CONOCIMIENTO**

1. Normas, políticas y estrategias;
2. Plan de Capacitación, reportes e informes de ejecución; Reportes de actividades programadas y no programadas;
3. Mecanismos y herramientas; y,
4. Contenidos para difusión del conocimiento institucional.

**Artículo 33.- AUDITORÍA INTERNA**

**I. RESPONSABLE:  
AUDITOR GENERAL INTERNO**

**II. MISIÓN:**

Examinar, verificar y evaluar en forma posterior y con sujeción al marco normativo general vigente, las gestiones: administrativa, financiera, operativa; y, cuando corresponda la gestión medioambiental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, así como la actuación de sus servidores, en el marco de la legalidad, efectividad, economía y eficiencia de las operaciones y programas evaluados.

**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

La Auditoría Interna tiene una estructura abierta y es responsable del macroproceso: Auditar Internamente. Su estructura es aprobada por la Contraloría General del Estado y el personal auditor será nombrado, removido o trasladado por el Contralor General del Estado.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

**a. MACROPROCESO: AUDITAR INTERNAMENTE**

1. Realizar la evaluación posterior de las operaciones y actividades de la entidad u organismo del que formen parte, a través de auditorías de

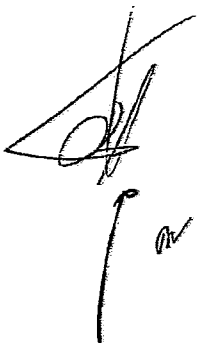


- gestión y exámenes especiales, por disposición expresa del Contralor General del Estado o de la Máxima Autoridad;
2. Evaluar la eficacia del sistema de control interno, la administración de riesgos institucionales, la efectividad de las operaciones y el cumplimiento de leyes, normas y regulaciones aplicables; identificar y evaluar los procedimientos y sistemas de control y de prevención en la entidad, para evitar actos ilícitos y de corrupción que la afecten; y, efectuar el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes de auditoría, practicados sobre la base del cronograma preparado por los funcionarios responsables de su aplicación y aprobado por la Máxima Autoridad;
  3. Facilitar mediante sus informes, que la Contraloría General del Estado determine las responsabilidades administrativas y civiles culposas, así como también los 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, en estos casos, necesariamente realizará el control de calidad que corresponda;
  4. Asesorar a las autoridades, niveles directivos y servidores de la entidad, en el campo de su competencia, y en función del mejoramiento continuo del sistema de control interno de la entidad;
  5. Preparar el Plan Anual de Auditoría y presentarlo a la Contraloría General del Estado, en los plazos y de acuerdo con las políticas y normas emitidas para el efecto por este organismo;
  6. Preparar con la periodicidad requerida, la información de las actividades cumplidas por Auditoría Interna en relación con los planes operativos de trabajo, la cual será enviada a la Contraloría General del Estado, para su revisión;
  7. Enviar a la Contraloría General del Estado para su aprobación, los informes de auditoría y de exámenes especiales suscritos por el Auditor General Interno, conforme plazos y condiciones dispuestos para el efecto; mismos que una vez aprobados serán remitidos por el Jefe de la Unidad a la Máxima Autoridad; y,
  8. Cumplir las demás obligaciones señaladas en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento.

**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: AUDITAR INTERNAMENTE**

1. Comunicaciones parciales de resultados; Informes de exámenes especiales, auditorías de gestión, seguimiento de recomendaciones, etc. de acuerdo a la Ley y normativa aplicable;
2. Cartas de evaluación al Control Interno; Informes de exámenes especiales, auditorías de gestión, seguimiento de recomendaciones, etc. de acuerdo a la Ley y normativa aplicable;
3. Informes de exámenes especiales, auditorías de gestión, seguimiento de recomendaciones, etc. de acuerdo a la Ley y normativa aplicable;
4. Comunicaciones de asesoramiento;
5. Plan Anual de Auditoría para aprobación de la Contraloría General del Estado; Informes de verificaciones preliminares;
6. Informes de labores del Órgano Administrativo;
7. Informes de exámenes especiales, auditorías de gestión, seguimiento de recomendaciones, etc. de acuerdo a la Ley y normativa aplicable;





8. Informes de otras acciones de control imprevistas dispuestas por la Contraloría General del Estado.



**Artículo 34.- SECRETARÍA GENERAL**

**I. RESPONSABLE:  
SECRETARIO GENERAL**

**II. MISIÓN:**

Administrar el sistema de documentación y archivo y dar fe de los actos y documentos institucionales.

Este Órgano Administrativo reportará directamente al Superintendente de Telecomunicaciones.

**III. ESTRUCTURA BÁSICA:**

La Secretaría General tiene una estructura abierta y es responsable del macroproceso: Gestionar la Documentación y los Archivos Institucionales.

**IV. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

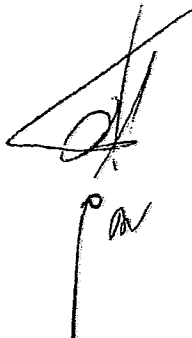
**a. MACROPROCESO: GESTIONAR LA DOCUMENTACIÓN Y LOS ARCHIVOS INSTITUCIONALES**

1. Determinar los objetivos, metas, actividades e indicadores para gestionar la documentación y los archivos institucionales en el ámbito nacional;
2. Identificar, desarrollar y proponer procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas, para gestionar la documentación y los archivos institucionales en el ámbito nacional;
3. Gestionar la documentación con destino externo;
4. Atender peticiones de certificación de documentos;
5. Informar sobre el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP);
6. Administrar el archivo institucional;
7. Suscribir y notificar Boletas Únicas y Resoluciones administrativas; y,
8. Realizar seguimiento a boletas y Resoluciones administrativas.

**V. PRODUCTOS:**

**a. MACROPROCESO: GESTIONAR LA DOCUMENTACIÓN Y LOS ARCHIVOS INSTITUCIONALES**

1. Objetivos, metas, actividades e indicadores contenidos en el Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo;
2. Procesos, procedimientos, instructivos, mecanismos, lineamientos y herramientas;
3. Copia del documento de respuesta entregado;
4. Copia de los documentos certificados;
5. Informe de cumplimiento de la LOTAIP;
6. Documentación institucional archivada física y digitalmente;



7. Boletas Únicas y Resoluciones administrativas internas suscritas; y, boletas y Resoluciones administrativas (internas y del Consejo Nacional de Telecomunicaciones) notificadas; e,
8. Informes de Resoluciones notificadas y su seguimiento.



**CAPÍTULO V**

**PROCESOS DESCONCENTRADOS**



**Artículo 35.- INTENDENCIAS Y DELEGACIONES REGIONALES**

**I. RESPONSABLES:**

**DELEGADO REGIONAL GALÁPAGOS  
DELEGADO REGIONAL MANABÍ  
INTENDENTE REGIONAL CENTRO  
INTENDENTE REGIONAL COSTA  
INTENDENTE REGIONAL NORTE  
INTENDENTE REGIONAL SUR**

**II. MISIÓN:**

Coordinar, programar, ejecutar e informar, en el ámbito específico de su jurisdicción y en el marco de la normativa aplicable, acerca de las actividades de control técnico aplicado al espectro radioeléctrico, a la prestación de servicios de telecomunicaciones, radiocomunicaciones, radiodifusión, televisión, sistemas de audio y video por suscripción y otros; así como, de las actividades referentes a la sustanciación de procedimientos administrativos sancionatorios; a la atención de requerimientos y a la participación ciudadana; y, a coadyuvar en la gestión del proceso coactivo.

Estos Órganos Administrativos reportarán directamente al Superintendente de Telecomunicaciones; así como, al Intendente Nacional Técnico de Control, al Intendente Nacional Jurídico y al Intendente Nacional de Gestión en sus respectivas competencias.

**III. DEFINICIONES:**

• **INTENDENCIAS Y DELEGACIONES REGIONALES:**

Son los Órganos Administrativos Desconcentrados con jurisdicción en un área geográfica o provincia específica, que funcionan con una estructura interna aprobada por la Máxima Autoridad y adecuada a su carga de trabajo, a fin de cumplir con las atribuciones y responsabilidades a ellos encomendadas. Están representadas por el Intendente Regional; o, por el Delegado Regional.

• **OFICINAS TÉCNICAS DE APOYO OPERATIVO:**

Son dependencias técnicas de las Intendencias Regionales, responsables de ejecutar los procesos y acciones de control, vigilancia e intervención al uso del espectro radioeléctrico; la prestación de servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión, audio y video por suscripción y otros; solucionar peticiones de los usuarios de dichos servicios; y, fomentar e incentivar la participación ciudadana y sus derechos, en el marco de los procedimientos, mecanismos, programas y planes establecidos. Estas oficinas operan en áreas definidas en las cuales amerite aplicar un permanente y mayor control técnico conforme a la extensión de la cobertura geográfica de la Intendencia Regional a la que pertenecen; así como, al crecimiento de los usuarios, operadores, permisionarios y concesionarios de dichos servicios.



**IV. ESTRUCTURA BÁSICA:**

Las Intendencias y Delegaciones Regionales tienen una estructura abierta, multidisciplinaria y son responsables de los procesos desconcentrados: Estratégicos, Técnicos de Telecomunicaciones; y, de Desarrollo Institucional y del Conocimiento.

**V. JURISDICCIÓN:**

Los Procesos Desconcentrados tienen la siguiente distribución territorial por provincias:

- 1) Delegación Regional Galápagos: Galápagos. Su sede está en la ciudad de Puerto Ayora, Isla Santa Cruz.
- 2) Delegación Regional Manabí: Manabí. Su sede está en la ciudad de Portoviejo.
- 3) Intendencia Regional Centro: Chimborazo, Tungurahua, Bolívar, Pastaza, Cotopaxi y Napo. Su sede está en la ciudad de Riobamba.
- 4) Intendencia Regional Costa: Guayas, El Oro, Los Ríos y Santa Elena. Su sede está en la ciudad de Guayaquil.
- 5) Intendencia Regional Norte: Pichincha, Carchi, Imbabura, Sucumbíos, Francisco de Orellana, Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas. Su sede está en la ciudad de Quito.
- 6) Intendencia Regional Sur: Azuay, Loja, Cañar, Zamora Chinchipe y Morona Santiago. Su sede está en la ciudad de Cuenca.

**VI. COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DEL INTENDENTE O DELEGADO REGIONAL:**

1. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias, regulatorias y normativas en materias de su competencia, e informar al Superintendente de Telecomunicaciones; así como, al Intendente Nacional Técnico de Control, al Intendente Nacional Jurídico y al Intendente Nacional de Gestión en sus respectivas competencias;
2. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emitidas por el Superintendente de Telecomunicaciones; así como, por el Intendente Nacional Técnico de Control, el Intendente Nacional Jurídico y el Intendente Nacional de Gestión;
3. Asesorar a las Autoridades de la Institución en materias de su competencia;
4. Administrar eficientemente los recursos: humano, financiero, administrativo y tecnológico asignados a la Intendencia o Delegación Regional;
5. Proponer soluciones en materia técnica, jurídica, financiera, administrativa y de desarrollo tecnológico para atender eficientemente los requerimientos de la Intendencia o Delegación Regional;
6. Participar en la elaboración del Plan Nacional Técnico de Control, Plan Operativo Anual y demás planes institucionales;



7. Cumplir y hacer cumplir el Plan de Riesgos Institucionales;
8. Aprobar procesos, procedimientos, instructivos técnicos, lineamientos, mecanismos, formatos de trabajo y demás normativa interna referente a los procesos desconcentrados, previo a la autorización de la autoridad correspondiente;
9. Coordinar, dirigir, supervisar, evaluar e informar sobre la gestión de los procesos desconcentrados;
10. Promover, coordinar, supervisar, evaluar e informar sobre las actividades de participación ciudadana y del fomento de la cultura de exigencia derechos de los ciudadanos;
11. Conformar y presidir el Comité Local de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, en el ámbito de su jurisdicción;
12. Gestionar, administrar e informar sobre convenios interinstitucionales;
13. Suscribir Boletas Únicas y Resoluciones, en representación de esta Superintendencia y en el ámbito de su jurisdicción;
14. Suscribir Actas de Puesta en Operación de estaciones de radiodifusión, televisión y sistemas de audio y video por suscripción, en el ámbito de su jurisdicción;
15. Cumplir y hacer cumplir las obligaciones señaladas en el procedimiento de Contratación Pública; y,
16. Gestionar, dar seguimiento permanente e informar inmediatamente sobre la ocurrencia de siniestros con los bienes institucionales.

**VII. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PROCESOS  
DESCONCENTRADOS**

**a. PROCESO DESCONCENTRADO ESTRATÉGICO**

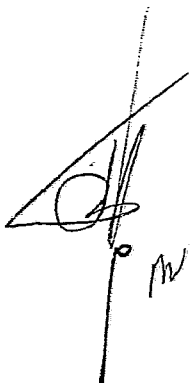
**a.1 PLANIFICAR Y EVALUAR LA GESTIÓN REGIONAL**

1. Coordinar, planificar y ejecutar las actividades mensuales desarrolladas en el marco del Plan Nacional Técnico de Control; así como, del Plan Anual de Trabajo de la Dependencia Regional; e,
2. Informar sobre el cumplimiento de las actividades mensuales de control técnico.

**b. PROCESOS DESCONCENTRADOS TÉCNICOS DE  
TELECOMUNICACIONES**

**b.1. CONTROLAR EL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO**

1. Coordinar, planificar, ejecutar e informar a la Dirección Nacional de Control del Espectro Radioeléctrico, los resultados de la ejecución de actividades referentes al control técnico del espectro radioeléctrico, sobre:
  - Monitoreo y ocupación;
  - Cumplimiento de los títulos habilitantes;
  - Medición de parámetros técnicos de los servicios;
  - Monitoreo y solución de interferencias;
  - Medición de Radiaciones No Ionizantes (RNI);
  - Operación de equipos inhibidores de señal celular de los Servicios Móvil Avanzado (SMA); y,
  - Operación de equipos terminales para telecomunicaciones.





2. Notificar las presunciones de infracciones detectadas como producto de las actividades de control técnico aplicadas al espectro radioeléctrico, para el análisis de inicio de procedimientos administrativos sancionatorios

**b.2. CONTROLAR LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

1. Planificar, coordinar, ejecutar e informar a la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones, los resultados de la ejecución de actividades referentes a la vigilancia y control técnico a los servicios de telecomunicaciones, sobre:
  - Obligaciones contractuales; y,
  - Cumplimiento de la calidad de los parámetros técnicos.
2. Notificar las presunciones de infracciones detectadas como producto de las actividades del control técnico aplicado a los servicios de telecomunicaciones, para el análisis de inicio de procedimientos administrativos sancionatorios.

**b.3. AUDITAR EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES**

1. Participar, por delegación del Intendente Nacional Técnico de Control, en las tareas de auditorías al sector de las telecomunicaciones, en el área de su jurisdicción.

**b.4. COMBATIR LA OPERACIÓN NO AUTORIZADA DE ESTACIONES DE RADIODIFUSIÓN, TELEVISIÓN Y SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN; Y, EL FRAUDE DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

1. Coordinar al interior de la Dependencia Regional y con la Autoridad Pública competente, la realización de requisas de equipos a estaciones no autorizadas de radiodifusión, televisión y sistemas audio y video por suscripción, dentro del área de su jurisdicción y conforme a la normativa aplicable;
2. Coordinar al interior de la Dependencia Regional y con la Autoridad Pública competente, ejecutar y dar seguimiento a las acciones y diligencias técnico-legales correspondientes al combate al fraude de los servicios de telecomunicaciones, dentro del área de su jurisdicción y conforme a la normativa aplicable;
3. Presentar la respectiva denuncia ante la autoridad pública competente; e,
4. Informar los resultados obtenidos a la Intendencia Nacional Jurídica, Intendencia Nacional Técnica de Control, a la Dirección Nacional de Investigación Especial en Telecomunicaciones, y según corresponda, a la Dirección Nacional de Control del Espectro Radioeléctrico o a la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones;

**b.5. CONTROLAR LA CERTIFICACIÓN Y OPERACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES**

1. Controlar que se comercialicen y operen únicamente equipos de telecomunicaciones que aprobaron el proceso de certificación técnica e informar a la Dirección Nacional de Certificación de Equipos de Telecomunicaciones e Investigación; y,



2. Notificar las presunciones de infracciones detectadas como producto de las actividades del control técnico aplicado a la comercialización y operación de equipos de telecomunicaciones, para el análisis de inicio de procedimientos administrativos sancionatorios.

**b.6. SUSTANCIAR PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS**

1. Analizar la pertinencia de inicio de procedimientos administrativos sancionatorios;
2. Sustanciar procedimientos administrativos sancionatorios conforme a la normativa aplicable y, de ser el caso, en coordinación con las Direcciones Nacionales Jurídicas;
3. Actualizar, archivar y custodiar el expediente físico individual de cada procedimiento administrativo sancionatorio; y,
4. Actualizar el sistema informático para infracciones y sanciones.

**b.7. ATENDER REQUERIMIENTOS Y GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

1. Recibir, analizar, gestionar y escalar peticiones de información, sugerencias, reclamos y denuncias en el ámbito de su jurisdicción y dar respuesta oportuna al peticionario o a la Dirección Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana, según sea el caso;
2. Coordinar con la Defensoría del Pueblo y demás entidades públicas, la solución de los problemas en la prestación de servicios de telecomunicaciones que afecten a los usuarios;
3. Reportar mensualmente a la Dirección Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana acerca de la gestión cumplida.
4. Proponer, planificar y ejecutar de manera coordinada con la Dirección Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana, eventos de participación ciudadana a nivel regional con la finalidad desarrollar y establecer estrategias, procedimientos, mecanismos e instrumentos que permitan impulsar la participación ciudadana y fomentar la cultura de exigencia derechos de los ciudadanos.

**b.8. BRINDAR SOPORTE A LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE TELECOMUNICACIONES**

1. Brindar soporte técnico a los usuarios locales, a fin de mantener un uso adecuado de los recursos informáticos institucionales asignados a la Dependencia Regional e informar a la Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico en Telecomunicaciones.

**b.9. DESARROLLAR ACCIONES EN PROCESOS JUDICIALES**

1. Intervenir en el desarrollo de procesos judiciales en representación de la Superintendencia de Telecomunicaciones y bajo las disposiciones de la Dirección Nacional de Patrocinio Institucional; y,
2. Comparecer en la defensa de la Superintendencia de Telecomunicaciones en los procesos judiciales que se inicien y tramiten en sus respectivas jurisdicciones, bajo las disposiciones y directrices de la Dirección Nacional de Patrocinio Institucional.



**b.10. EJECUTAR LA ACCIÓN COACTIVA REGIONAL**

1. Tramitar los procesos coactivos en la Dependencia Regional que tenga competencia para hacerlo (Intendencia Regional Sur, Delegación Regional Manabí y Delegación Regional Galápagos) e informar mensualmente al Juzgado Nacional de Coactivas.

**c. PROCESOS DESCONCENTRADOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL CONOCIMIENTO**

**c.1. GESTIONAR LOS PROCESOS FINANCIEROS REGIONALES**

• **ADMINISTRAR EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL**

1. Remitir a la Dirección Nacional Financiera Administrativa (DFA) los requerimientos para incluirse en la proforma presupuestaria institucional; y,
2. Administrar el cupo presupuestario anual asignado y cumplir con la ejecución presupuestaria de los proyectos o planes de adquisiciones de equipos especializados y obras bajo su responsabilidad, aplicando mecanismos y procedimientos de trabajo e informar a la DFA.

• **CONTROLAR, EJECUTAR Y REGISTRAR OPERACIONES FINANCIERAS**

1. Elaborar y remitir a la DFA, el respaldo consolidado de las operaciones contables y financieras que genera la Dependencia Regional;
2. Administrar los contratos suscritos por la provisión de bienes y servicios e informar a la DFA; y,
3. Realizar las retenciones tributarias de impuestos de Ley a las que haya lugar y elaborar el reporte de retención de impuestos y remitir a la DFA.

• **EFFECTUAR PAGOS Y RECAUDAR VALORES**

1. Gestionar y liquidar las peticiones internas de viáticos e informar a la DFA;
2. Gestionar la liquidación de horas extras y suplementarias a las que hubiera lugar y conforme a la normativa aplicable;
3. Administrar el Fondo de Caja Chica e informar a la DFA;
4. Efectuar las recaudaciones e informar diariamente a la DFA;
5. Realizar la reserva y/o compra de pasajes aéreos aprobados por la Autoridad Regional;
6. Realizar la liquidación de obligaciones vencidas y pendientes de pago e informar a la DFA; y,
7. Atender solicitudes sobre certificados de no adeudar.

**c.2. GESTIONAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS REGIONALES**

• **ADMINISTRAR ACTIVOS FIJOS**

1. Cumplir la normativa en materia de administración de los bienes institucionales, aplicando procedimientos, mecanismos y formatos de trabajo e informar a la DFA;





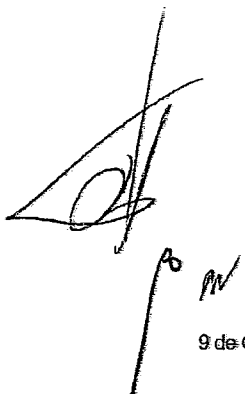
2. Reportar a la DFA las adquisiciones realizadas, a fin de conciliar saldos y registrar los activos fijos en el sistema informático correspondiente; y,
3. Administrar el parque automotor asignado y el personal para conducción; así como, gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos; tramitar el pago respectivo; e, informar a la DFA.
  - **ADMINISTRAR LA BODEGA DE MATERIALES Y SUMINISTROS**
    1. Administrar la bodega de suministros y materiales; y,
    2. Registrar en el sistema informático de bodega las acciones cumplidas.
  - **ADMINISTRAR CONTRATOS DE SERVICIOS, BIENES Y OBRAS**
    1. Administrar los contratos de servicios de: limpieza, mobiliario y seguridad de la Dependencia Regional; y,
    2. Administrar los contratos de construcción y mantenimiento de instalaciones y obras de la Dependencia Regional;

**c.3. GESTIONAR LA CONTRATACIÓN PÚBLICA REGIONAL**

1. Elaborar los pliegos para la adquisición de bienes y contratación de servicios requeridos en la Dependencia Regional, aplicables al gasto corriente y bienes de capital, e informar a la Dirección Nacional de Contratación Pública (DCP);
2. Revisar las ofertas de los proveedores correspondientes a sus procesos de contratación y preparar el informe de cumplimiento correspondiente;
3. Dar el seguimiento respectivo al proceso de adquisición por concurso; suscribir y administrar dichos contratos; y, receptar la entrega oportuna de bienes de acuerdo con las cláusulas contractuales;
4. Administrar el Portal de Compras Públicas de los procesos de Ínfima Cuantía de la Dependencia Regional; y,
5. Remitir a la DCP, los formularios respectivos para la elaboración de pliegos que no correspondan al gasto corriente y bienes de capital.

**c.4. ADMINISTRAR EL TALENTO HUMANO REGIONAL**

1. Administrar el talento humano del Órgano Administrativo Regional (personal institucional, a contrato, practicantes y pasantes), acorde a la normativa y de manera coordinada con la Dirección Nacional de Talento Humano (DTH), e informar a la Autoridad Regional;
2. Elaborar el cronograma anual de vacaciones y gestionar su aplicación;
3. Participar en la elaboración, actualización, difusión de políticas y/o normativa relacionada con el régimen interno del talento humano;
4. Participar previa delegación de la autoridad competente, en la substanciación de sumarios administrativos y presentar el informe de los resultados;
5. Preparar informes administrativos relacionados con contrataciones, ingresos, licencias con o sin remuneración, régimen disciplinario, comisiones de servicios, cambios, traslados, traspasos y otros movimientos de personal;





6. Gestionar y administrar convenios interinstitucionales para prácticas y pasantías; y,
7. Participar en la detección de necesidades de capacitación para incorporarlas en el Plan Anual de Capacitación.

**c.5. GESTIONAR LA DOCUMENTACIÓN Y EL ARCHIVO REGIONAL**

1. Administrar, gestionar y direccionar la documentación y correspondencia de entrada/salida; así como, el archivo físico y digital regional;
2. Informar trimestralmente a Secretaría General sobre la gestión documental y el archivo regional;
3. Tramitar peticiones sobre certificación de documentos inherentes a la gestión de la Intendencia o Delegación Regional;
4. Notificar Boletas, resoluciones y providencias administrativas; y,
5. Elaborar el Informe anual regional de cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), dirigido al Secretario General.

**VIII. PRODUCTOS DE LOS PROCESOS DESCONCENTRADOS**

**a. PROCESO DESCONCENTRADO ESTRATÉGICO**

**a.1 PLANIFICAR Y EVALUAR LA GESTIÓN REGIONAL**

1. Planes Mensuales de Cumplimiento de Servicios Institucionales (PMCSI); y,
2. Reportes mensuales de ejecución de los PMCSI.

**b. PROCESOS DESCONCENTRADOS TÉCNICOS DE TELECOMUNICACIONES**

**b.1. CONTROLAR EL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO**

1. Informes Técnicos; e,
2. Informes Técnicos sobre presunción de infracciones.

**b.2. CONTROLAR LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

1. Informes Técnicos; e,
2. Informes Técnicos sobre presunción de infracciones.

**b.3. AUDITAR EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES**

1. Criterios técnicos.

**b.4. COMBATIR LA OPERACIÓN NO AUTORIZADA DE ESTACIONES DE RADIODIFUSIÓN, TELEVISIÓN Y SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN; Y, EL FRAUDE DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

1. Comunicaciones de coordinación, Informes Técnicos, Actas y otros;
2. Comunicaciones de coordinación, Informes Técnicos, Actas y otros;
3. Denuncia sobre presunto delito; e,
4. Informes Técnicos.

**b.5. CONTROLAR LA CERTIFICACIÓN Y OPERACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES**



1. Informes Técnicos; e,
2. Notificar las presunciones de infracciones e Informes Técnicos.

**b.6. SUSTANCIAR PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS**

1. Pronunciamiento o Informe Jurídico de sustentación de Boleta Única;
2. Proyectos de Boletas Únicas y Resoluciones;
3. Expediente jurídico de la Dependencia Regional debidamente organizado; e
4. Información actualizada en el sistema informático para infracciones y sanciones.

**b.7. ATENDER REQUERIMIENTOS Y GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

1. Informes sobre atención de requerimientos;
2. Informes sobre acciones coordinadas;
3. Informe mensual sobre atención de requerimientos; e,
4. Informes sobre eventos regionales de participación ciudadana.

**b.8. BRINDAR SOPORTE A LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE TELECOMUNICACIONES**

1. Informes sobre soporte técnico.

**b.9. DESARROLLAR ACCIONES EN PROCESOS JUDICIALES**

1. Informes sobre la intervención en las acciones judiciales; e,
2. Informe sobre las comparecencias a la defensa de los procesos judiciales.

**b.10. EJECUTAR LA ACCIÓN COACTIVA REGIONAL**

1. Informe mensual de tramitación de procesos coactivos en las Dependencias Regionales que tengan competencia para hacerlo.

**c. PROCESOS DESCONCENTRADOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL CONOCIMIENTO**

**c.1. GESTIONAR LOS PROCESOS FINANCIEROS REGIONALES**

- **ADMINISTRAR EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL**
  1. Requerimientos para incluirse en la proforma presupuestaria institucional; e,
  2. Informe de seguimiento y cumplimiento de ejecución presupuestaria.
- **CONTROLAR, EJECUTAR Y REGISTRAR OPERACIONES FINANCIERAS**
  1. Informe de gastos realizados con la documentación de sustento;
  2. Informe de administración de los contratos; y,
  3. Reporte de retención de impuestos.
- **EFFECTUAR PAGOS Y RECAUDAR VALORES**



1. Comprobante Único de Registro Contable (CUR) con la respectiva documentación de respaldo; e, Informe consolidado de la gestión y liquidación de viáticos;
2. Informe sobre la liquidación de horas extras y suplementarias;
3. Informe de administración del Fondo de Caja Chica;
4. Informe diario de ingresos;
5. Factura y pasaje aéreo correspondiente;
6. Informe de liquidación de obligaciones vencidas y pendientes de pago acompañado de toda la documentación de sustento; y,
7. Copia de los certificados de no adeudar emitidos.

**c.2. GESTIONAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS REGIONALES**

- **ADMINISTRAR ACTIVOS FIJOS**
  1. Reporte de activos fijos;
  2. Reporte de las adquisiciones realizadas y sistema informático actualizado; e,
  3. Informe sobre la administración del parque automotor asignado.
- **ADMINISTRAR LA BODEGA DE MATERIALES Y SUMINISTROS**
  1. Informe de saldo de existencias de bodega acompañado de toda la documentación de sustento; y,
  2. Sistema informático de bodega actualizado.
- **ADMINISTRAR CONTRATOS DE SERVICIOS, BIENES Y OBRAS**
  1. Contratos, Actas entrega - recepción, registros e informes; y,
  2. Contratos e informes de mantenimiento de instalaciones y obras de la Dependencia Regional.

**c.3. GESTIONAR LA CONTRATACIÓN PÚBLICA REGIONAL**

1. Pliegos;
2. Informe de cumplimiento de ofertas;
3. Contratos relacionados con el gasto corriente y bienes de capital y expediente del proceso contractual; reportes; y, actas entrega - recepción suscritas;
4. Portal de Compras Públicas de los procesos de Ínfima Cuantía, actualizado; y,
5. Formularios para la elaboración de pliegos adjuntando la documentación de sustento.

**c.4. ADMINISTRAR EL TALENTO HUMANO REGIONAL**

1. Informes sobre la administración del talento humano de la Dependencia Regional.
2. Acciones de personal y cronograma anual de vacaciones;
3. Observaciones a proyectos de políticas y/o normativa;
4. Informe;
5. Informes administrativos;
6. Convenios interinstitucionales y reportes de su administración;
7. Informe sobre necesidades de capacitación, dirigido a la DTH.

**c.5. GESTIONAR LA DOCUMENTACIÓN Y EL ARCHIVO REGIONAL**

1. Documentación archivada física y digitalmente;

2. Informe sobre la gestión documental y el archivo regional;
3. Documentos certificados por Secretaría General;
4. Copia de recepción del documento entregado con firma de recepción; e,
5. Informe anual regional de cumplimiento de la LOTAIP.





**CAPÍTULO VI**

**GLOSARIOS DE SIGLAS Y TÉRMINOS**

**Artículo 36.-GLOSARIO DE SIGLAS DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS, COMITÉS Y PLANES DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.**

*Cuadro N°1.- Glosario de siglas de los Órganos Administrativos, Comités y Planes de la Superintendencia de Telecomunicaciones.*

ADMINISTRACIÓN	PROCESO / CARGO / ÓRGANO ADMINISTRATIVO / COMITÉ	SIGLA	
CENTRAL	<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS:</b>		
	SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES	STL	
	DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	DPC	
	DIRECCIÓN NACIONAL DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN	DIC	
	<b>PROCESOS TÉCNICOS DE TELECOMUNICACIONES:</b>		
	INTENDENCIA NACIONAL TÉCNICA DE CONTROL	ITC	
	DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO	DCE	
	DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DST	
	DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA DE TELECOMUNICACIONES	DAT	
	DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN ESPECIAL EN TELECOMUNICACIONES	DIE	
	DIRECCIÓN NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES E INVESTIGACIÓN	DCI	
	DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA DE TELECOMUNICACIONES	DJT	
	DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN	DJE	
	DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMACIÓN, SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	DIS	
	DIRECCIÓN NACIONAL DE DESARROLLO TECNOLÓGICO EN TELECOMUNICACIONES	DTT	
	<b>PROCESOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL CONOCIMIENTO:</b>		
	INTENDENCIA NACIONAL JURÍDICA	IJR	
	DIRECCIÓN NACIONAL DE PATROCINIO INSTITUCIONAL	DPI	
	JUZGADO NACIONAL DE COACTIVAS	JNC	
	INTENDENCIA NACIONAL DE GESTIÓN	IGE	
	DIRECCIÓN NACIONAL FINANCIERA ADMINISTRATIVA	DFA	
	MATRIZ - PROCESOS ADMINISTRATIVOS	MPA	
	MATRIZ - PROCESOS FINANCIEROS	MPF	
	DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	DCP	
	DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO	DTH	
	AUDITORÍA INTERNA	AIN	
	SECRETARÍA GENERAL	SGN	
	REGIONAL	<b>PROCESOS DESCONCENTRADOS:</b>	
		<b>DELEGACIÓN REGIONAL GALÁPAGOS:</b>	
		GALÁPAGOS - CENTRO REGIONAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	DRG
		GALÁPAGOS - CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO	GCI
		GALÁPAGOS - CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	GER
GALÁPAGOS - FINANCIERA ADMINISTRATIVA		GST	
GALÁPAGOS - JURÍDICO REGIONAL		GFA	
		GJR	



ADMINISTRACIÓN	PROCESO / CARGO / ÓRGANO ADMINISTRATIVO / COMITÉ	SIGLA
	GALÁPAGOS - JUZGADO COACTIVO	GJC
	DELEGACIÓN REGIONAL MANABÍ:	DRM
	DELEGACIÓN MANABÍ - CENTRO REGIONAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	MCI
	DELEGACIÓN MANABÍ - CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO	MER
	DELEGACIÓN MANABÍ - CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	MST
	DELEGACIÓN MANABÍ - FINANCIERA ADMINISTRATIVA	MFA
	DELEGACIÓN MANABÍ - JURÍDICO REGIONAL	MJR
	MANABÍ - JUZGADO COACTIVO	MJC
	INTENDENCIA REGIONAL CENTRO:	IRE
	CENTRO - CENTRO REGIONAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ECI
	CENTRO - CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO	EER
	CENTRO - CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	EST
	CENTRO - FINANCIERA ADMINISTRATIVA	EFA
	CENTRO - JURÍDICO REGIONAL	EJR
	CENTRO - TECNOLOGÍA EN TELECOMUNICACIONES	ETT
	INTENDENCIA REGIONAL COSTA:	IRC
	COSTA - CENTRO REGIONAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	CCI
	COSTA - CONTROL ESPECTRO RADIOELECTRICO	CER
	COSTA - CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	CST
	COSTA - FINANCIERA ADMINISTRATIVA	CFA
	COSTA - JURÍDICO REGIONAL	CJR
	COSTA - TECNOLOGÍA EN TELECOMUNICACIONES	CTT
	INTENDENCIA REGIONAL NORTE:	IRN
	NORTE - CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO	NER
	NORTE - CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	NST
	NORTE - FINANCIERA ADMINISTRATIVA	NFA
	NORTE - JURÍDICO REGIONAL	NJR
	NORTE - TECNOLOGÍA EN TELECOMUNICACIONES	NTT
	INTENDENCIA REGIONAL SUR:	IRS
	SUR - CENTRO REGIONAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	SCI
	SUR - CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO	SER
	SUR - CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	SST
	SUR - FINANCIERA ADMINISTRATIVA	SFA
	SUR - JURÍDICO REGIONAL	SJR
	SUR - TECNOLOGÍA EN TELECOMUNICACIONES	STT
	SUR - JUZGADO COACTIVO	SJC
	<b>COMITÉS INSTITUCIONALES:</b>	
	COMITÉ NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL	CGC
	COMITÉS - REGIONALES:	
	CENTRO - COMITÉ LOCAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL	ECCG
	COSTA - COMITÉ LOCAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL	CCG
	NORTE - COMITÉ LOCAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL	NCCG
	SUR - COMITÉ LOCAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL	SCG
	MANABÍ - COMITÉ LOCAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL	MCCG
	GALÁPAGOS - COMITÉ LOCAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL	GCCG
	<b>PLANES:</b>	
PLANES	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	PEI
	PLAN OPERATIVO ANUAL	POA



ADMINISTRACIÓN	PROCESO / CARGO / ÓRGANO ADMINISTRATIVO / COMITÉ	SIGLA
	PLAN NACIONAL TÉCNICO DE CONTROL	PNTC
	PLAN ANUAL DE TRABAJO	PAT
	PLAN MENSUAL DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	PMCSI
	PLAN ANUAL DE INVERSIONES	PAI
	PLAN DE RIESGOS INSTITUCIONALES	PRI
	PLAN INFORMÁTICO ESTRATÉGICO	PIE
	PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES	PAC
	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN	PCA
	PLAN DE SALUD OCUPACIONAL INTEGRAL	PSO
	PLAN ANUAL DE INCENTIVOS	PIN
	COMPENDIO ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL	CEI

**Artículo 37.- GLOSARIO DE TÉRMINOS.**

*Cuadro N°2.- Glosario de términos.*

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
ACTIVIDAD	Es la suma de tareas normalmente agrupadas en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un proceso.
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	Es la integración de los Órganos Administrativos de la matriz de la SUPERTEL con actuación en el ámbito nacional.
ADMINISTRACIÓN REGIONAL	Son las Intendencias y Delegaciones Regionales de la SUPERTEL, las cuales tiene a su cargo la responsabilidad de cumplir con el control técnico de la prestación de todos los servicios según sus respectivas áreas de jurisdicción.
ANÁLISIS	Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con el todo.
ATRIBUCIÓN	Facultad, responsabilidad, actividad o tarea que se asigna a un servidor o trabajador u Órgano Administrativo mediante un instrumento jurídico o administrativo.
AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN	Servicio de audio, video (televisión) y datos destinadas exclusivamente a un grupo particular privado de suscriptores o abonados del sistema.
AUTORIDAD	Facultad de mando conferida a una institución, servidor o trabajador para que la ejerza directamente o la delegue en otros subalternos.
BASE DE DATOS	Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
CADENA DE VALOR	Es un concepto teórico que permite describir el mayor esfuerzo en lograr la fluidez de los procesos centrales de la Institución, lo cual implica una interrelación funcional a fin de generar valor a los clientes de la SUPERTEL.
CALIDAD	Satisfacción plena de las necesidades de los clientes de la SUPERTEL y de sus usuarios por medio de un proceso de mejora continua.
CERTIFICADO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	Documento generado por organismos de reconocido prestigio, que contiene las especificaciones técnicas de un determinado equipo de telecomunicaciones.

*[Handwritten signature]*  
Pm





NOMBRE	DESCRIPCIÓN
CLIENTE	Entidad, persona o empresa ajena a la SUPERTEL, es el objeto principal para y por el cual se llevan a cabo las actividades de esta Institución, constituyéndose en su razón de ser.
CONATEL	Consejo Nacional de Telecomunicaciones
CONCESION	Contrato mediante el cual se otorga a una persona natural o jurídica el derecho a explotar servicios de Telecomunicaciones.
CONCESIONARIO	Persona natural o jurídica autorizada a la explotación de servicios de radiocomunicaciones.
CONTROL	Proceso cuyo objetivo es la detección de logros y desviaciones para evaluar la ejecución de programas y acciones, así como aplicar las medidas correctivas necesarias. La acción de control puede producirse permanentemente, periódicamente o eventualmente durante un proceso determinado o parte de este, a través de la medición de resultados.
COORDINACIÓN	Es el proceso de integración de acciones administrativas, legales, jurídicas, financieras o técnicas de una o varias instituciones, órganos, Direcciones Nacionales, Intendencias o Delegaciones Regionales, personas, servidores o trabajadores, que tienen como finalidad obtener de las distintas áreas de trabajo la unidad de acción necesaria para contribuir al mejor logro de los objetivos, así como armonizar la actuación de las partes en tiempo, espacio, utilización de recursos y producción de bienes y servicios para lograr conjuntamente las metas preestablecidas.
ENTIDADES CERTIFICADORAS O ENTIDADES RECONOCIDAS	Organismos técnicos reconocidos por el CONATEL que emite una certificación o documento de características técnicas para un equipo terminal de telecomunicaciones del cual se requiere la homologación en el país.
EQUIPO TERMINAL DE TELECOMUNICACIONES	Aparato o dispositivo que se conecta a una red de telecomunicaciones que usa el espectro radioeléctrico para proporcionar al usuario final acceso a uno o más servicios específicos. Se incluyen también los equipos que utilicen modulación digital de banda ancha así como aquellos que el CONATEL considere que deben ser homologados.
ESPECTRO RADIOELÉCTRICO	El espectro radioeléctrico es un recurso natural de propiedad exclusiva del Estado y como tal constituye un bien de dominio público, inalienable e imprescriptible, cuya gestión, administración y control corresponde al Estado.
ESTACION RADIOELECTRICA	Estación que utiliza frecuencias específicas asignadas para su operación. Se compone de equipos transmisores y receptores, elementos radiantes y estructuras de soporte necesarios para la prestación de un servicio de telecomunicaciones.
ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES	Instrumento técnico que determina el modelo de gestión de la SUPERTEL y que describe las competencias y atribuciones de sus autoridades y de sus Órganos Administrativos conforme a sus procesos institucionales y a los productos que se esperan obtener.
FRECUENCIA ASIGNADA	Frecuencia central del canal asignado a una estación transmisora; es decir, es la frecuencia a la que un sistema de radiocomunicaciones está autorizado a operar.
HOMOLOGACIÓN	Es el proceso por el que un equipo terminal de telecomunicaciones de una clase, marca y modelo es sometido a verificación técnica para determinar si es adecuado para operar en una red de telecomunicaciones específica. Un equipo terminal de telecomunicaciones por cada clase, marca y modelo se homologará por una sola vez.
INDICADORES	Son los datos, índices o ratios que dan la información cuantitativa y/o cualitativa de la situación de las áreas clave dentro de los procesos.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



NOMBRE	DESCRIPCIÓN
INFORME TÉCNICO	Es el documento que contiene los resultados de las actividades de control técnico efectuadas (inspecciones, monitoreos, verificaciones, mediciones, etc.); así como de las actividades financieras, administrativas, legales, informáticas, etc. del Organismo.
INSTRUCTIVO	Es el complemento de los manuales de procedimientos e incluye las especificaciones detalladas para la realización de una actividad determinada, haciendo énfasis en cómo se hace.
MACROPROCESO	Es la agrupación de procesos institucionales acorde a su naturaleza.
MANUAL	Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática, información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los Órganos Administrativos de la Institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado a su personal.
MAPA DE PROCESOS	Representación gráfica que ayuda a visualizar los macroprocesos que existen en la SUPERTEL, su agrupamiento e interrelación con sus clientes.
MEGAPROCESO	Es la estructuración de macroprocesos articulada acorde a la naturaleza de los mismos.
MISIÓN	Expresa la razón de ser de la SUPERTEL y determina su fin esencial, permitiendo identificar su diferenciación.
OPERADORA	Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, habilitada legalmente para la explotación, prestación y/u operación de los servicios de telecomunicaciones.
ORGANIGRAMA	Es la representación gráfica de la estructura organizacional de la SUPERTEL, la cual informa acerca de la distribución de la autoridad, los diferentes niveles de jerarquía, la relación entre ellos y la agrupación conforme a la responsabilidad por procesos.
ÓRGANO ADMINISTRATIVO	Unidad a la que se atribuye una misión, un responsable y un conjunto de atribuciones y responsabilidades específicas acorde a los procesos institucionales a los cuales debe responder.
PRINCIPIOS	Constituyen la filosofía que orienta a la gestión de la SUPERTEL, constituyendo un marco de actuación para todas las personas que la integran.
PROCEDIMIENTO	Es el conjunto de actividades que tienen la finalidad de determinar la manera como se ha de llevar a cabo un proceso, con el objeto de asegurar la obtención de los resultados esperados, y de manera efectiva.
PROCESO	Es un conjunto de actividades, que tomadas juntas producen un resultado de valor para los clientes de la SUPERTEL. Los procesos de la SUPERTEL se agrupan en: Estratégicos; Técnicos de Telecomunicaciones; Desarrollo Institucional y del Conocimiento; y, Desconcentrados.
PRODUCTO	Es el resultado generado por el desarrollo de un proceso a fin de satisfacer una necesidad específica de un cliente de la SUPERTEL. El producto puede ser generado por una actividad o un conjunto de actividades. Un producto puede ser institucional si es aquel esperado al final de un proceso o parcial si es el resultado de una actividad o actividad en especial.
RADIOCOMUNICACIONES	Toda telecomunicación transmitida por medio de ondas radioeléctricas.
RADIODIFUSIÓN	Servicio de radiocomunicación cuyas emisiones están destinadas a ser recibidas directamente por el público en general. Dicho servicio abarca emisiones sonoras, de televisión o de otro género.



NOMBRE	DESCRIPCIÓN
RECURSOS	Son los medios técnicos, económicos, humanos y físicos indispensables para ejecutar la transformación de los insumos.
SUPERTEL	Superintendencia de Telecomunicaciones.
TAREA	Acción o conjunto de acciones básicas que definidas acorde a una secuencia lógica, concretan una actividad.
TELECOMUNICACIONES	Es toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radioelectricidad, medios ópticos y otros sistemas electromagnéticos.
TELEVISIÓN	Es la forma de telecomunicación que permite la transmisión de imágenes no permanentes de objetos fijos o móviles.
USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	Persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones.
USUARIO INTERNO	Servidor de la SUPERTEL que toma como insumo para la ejecución de sus actividades, productos o servicios que resultan de la realización de procesos institucionales; o, que genera productos o servicios para la práctica de otros procesos institucionales.
VISIÓN	Es la proyección hacia el futuro de la SUPERTEL, en torno a la cual se articulan los objetivos, las metas y las estrategias que garantizan el logro de su misión.

**DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA:**

- Todos los Órganos Administrativos, deberán:
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones constitutivas, legales, reglamentarias, resolutivas y normativas en materias de sus respectivas competencias;
  - Asesorar a las Autoridades y a los demás Órganos Administrativos de la Institución en materias de sus respectivas competencias;
  - Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo para el nuevo período y remitirlo a la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad, hasta el mes de septiembre del año en curso;
  - Elaborar los informes trimestrales acumulados de avance y cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del Órgano Administrativo y presentarlos a la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad, durante la primera quincena del mes siguiente al trimestre que se informa y que ha de ser objeto de la evaluación correspondiente;
  - Mantener actualizada la gestión de los procesos internos del Órgano Administrativo, de manera coordinada con la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad;
  - Formular proyectos que sean requeridos por el Órgano Administrativo en coordinación con la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad;
  - Realizar las especificaciones técnicas o los términos de referencia para los procesos de contratación pública que genere y remitirlos junto con la documentación de sustento



a la Dirección Nacional de Contratación Pública para la elaboración de los respectivos pliegos; y,

- Administrar los contratos de los procesos de Contratación Pública requeridos.

- SEGUNDA:** Cualquier duda que surgiera en la aplicación de las disposiciones del presente Estatuto Orgánico por Procesos, la resolverá el Superintendente de Telecomunicaciones, mediante resolución motivada y fundamentada.
- TERCERA:** Conforme a las necesidades de optimización institucional, las Intendencias Regionales, podrán solicitar la creación en su estructura, de Oficinas Técnicas de Apoyo Operativo, que funcionarán como adscritas a estas Dependencias Regionales.
- CUARTA:** Los responsables de las Dependencias Regionales deberán coordinar la ejecución de sus procesos con los responsables de los Órganos Administrativos que conforman la Administración Central.
- QUINTA:** Todos los Órganos Administrativos, que integran la Administración Central y Regional y que cuenten con equipos de medición y de control técnico a su cargo, son responsables de su administración, mantenimiento y buen uso.

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

- PRIMERA:** La Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad en coordinación con la Dirección Nacional de Talento Humano, en el plazo de noventa días contados a partir de la suscripción de la presente Resolución, organizará talleres para difundir, motivar y capacitar al talento humano de este Organismo Técnico de Control, en la aplicación del modelo de gestión por procesos.
- SEGUNDA:** Se encarga a la Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad, elaborar los proyectos de reformas a la normativa interna, a fin de que guarde concordancia con este Estatuto.
- TERCERA:** La Dirección Nacional de Planificación y Gestión de la Calidad, elaborará un Plan de Rediseño de los Procesos; determinará e implementará los indicadores de control para los procesos a rediseñarse.
- CUARTA:** A partir de la fecha de expedición de la presente Resolución, la Delegación Regional Centro se constituye en Intendencia Regional Centro, con las atribuciones y responsabilidades establecidas en el presente Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.



**QUINTA:** A partir de la fecha de expedición de la presente Resolución, la Procuraduría General de la Institución pasa a denominarse Intendencia Nacional Jurídica, Dirección Nacional de Asesoría Jurídica, pasa a denominarse Dirección Nacional de Patrocinio Institucional, la Dirección Nacional de Auditoría Técnica pasa a denominarse Dirección Nacional de Auditoría de Telecomunicaciones, con las atribuciones y responsabilidades establecidas en el presente Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**SEXTA:** La Intendencia Nacional de Gestión, con el apoyo de las Direcciones Nacionales de: Talento Humano, Financiera Administrativa y de Planificación y Gestión de la Calidad, en el plazo de noventa días, deberá elaborar el Plan de Implementación de las Oficinas Técnicas de Apoyo Operativo, adscritas a las Intendencias Regionales Costa y Sur.

**SÉPTIMA:** La Intendencia Nacional de Gestión, con el apoyo de las Direcciones Nacionales de: Talento Humano, Financiera Administrativa y de Planificación y Gestión de la Calidad, en el plazo de treinta días, contados a partir de la suscripción de la presente Resolución, elaborará el Plan de Implementación para la Intendencia Regional Centro.

**OCTAVA:** A partir de la fecha de expedición de la presente Resolución, el personal de la Intendencia Nacional Jurídica y de la Dirección Nacional Financiera Administrativa que sea necesario, pasará a conformar la Dirección Nacional de Contratación Pública, para lo cual la Dirección Nacional de Talento Humano emitirá las acciones de personal que formalicen los traspasos de puestos correspondientes.

**NOVENA:** A partir de la fecha de expedición de la presente Resolución, la Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico de Telecomunicaciones, realizará las actualizaciones que corresponda en todos los sistemas informáticos institucionales, a fin de que se guarde concordancia con las denominaciones y siglas establecidas en este Estatuto.

**DECIMA:** La Dirección Nacional de Talento Humano, elaborará el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos.

### DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA:** Derógase las Resoluciones ST-2011-0037 de 03 de febrero de 2011 que contiene las siglas identificativas de los Órganos



Administrativos y de los Comités Institucionales; y, ST-2012-0001 de 5 de enero de 2012 que contiene el Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.



**SEGUNDA:** De la ejecución del presente Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones se encarga a todos los Órganos Administrativos de esta Superintendencia.

El Estatuto entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, a

19 JUL. 2013

Ing. Fabián Jaramillo Palacios  
**SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES**