

# Informe de Gestión

## Coordinación Zonal 6

Período: enero – diciembre 2019



Tabla de contenido

1.	ANTECEDENTES: .....	3
2.	OBJETIVO:.....	5
3.	ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y RESULTADOS. ....	5
3.1.	LOGROS ALCANZADOS.....	5
3.1.1	PROCESO SUSTANTIVO – NIVEL OPERATIVO – GESTIÓN TÉCNICA ZONAL .....	5
3.1.1.1	Gestión desconcentrada de títulos habilitantes. ....	5
3.1.1.2	Gestión desconcentrada de control del espectro radioeléctrico. ....	6
3.1.1.3	Gestión desconcentrada del control de los servicios de telecomunicaciones.....	8
3.1.1.4	Gestión desconcentrada jurídica.....	10
3.1.2	PROCESO ADJETIVO- NIVEL DE APOYO – GESTIÓN DE APOYO EN TERRITORIO.....	10
3.1.2.1	Gestión desconcentrada financiera.....	10
3.1.2.2	Gestión desconcentrada administrativa. ....	11
3.1.2.3	Gestión desconcentrada del talento humano.....	11
3.1.2.4	Gestión desconcentrada de atención a los consumidores de los servicios de telecomunicaciones.....	12
3.1.2.5	Gestión desconcentrada de soporte técnico informático. ....	12
3.1.2.6	Gestión desconcentrada de documentación y archivo. ....	13
3.1.2.7	Participación ciudadana y relaciones públicas interinstitucionales. .	13
3.2.	DIFICULTADES ENCONTRADAS.....	14
3.3.	SOLUCIONES PROPUESTAS EN SU GESTIÓN.....	15
3.4.	ACTIVIDADES QUE REQUIEREN CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN... ..	15
3.5.	RESUMEN DE RESULTADOS ALCANZADOS.....	15
4.	CONCLUSIONES:.....	16
5.	RECOMENDACIONES: .....	17
6.	FIRMAS:.....	18

## 1. ANTECEDENTES:

La Norma de Control Interno 100-04 Rendición de cuentas, emitida por la Contraloría General de Estado, mediante Acuerdo 039-CG de 16 de noviembre del 2009, establece:

*"La Máxima Autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados.*

*La rendición de cuentas es la obligación que tienen todas las servidoras y servidores de responder, reportar, explicar o justificar ante la autoridad, los directivos y la ciudadanía, por los recursos recibidos y administrados y por el cumplimiento de las funciones asignadas. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado.*

*Las servidoras y servidores, presentarán informes periódicos de su gestión ante la alta dirección para la toma de decisiones, en los que se harán constar la relación entre lo planificado y lo ejecutado, la explicación de las variaciones significativas, sus causas y las responsabilidades por errores, irregularidades y omisiones.*

*La rendición de cuentas, se realizará en cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente".*

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2020-0031-M de 05 de febrero de 2020, la COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA, de ARCOTEL, solicitó a los Coordinaciones, y Unidades Técnicas, entregar el Informe Anual de Gestión 2019 (período enero - diciembre) en el formato requerido, adjunto al memorando indicado.

**Misión de la Gestión Zonal.** El numeral 2, NIVEL DESCONCENTRADO, del ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS, de la ARCOTEL, emitido mediante Resolución Nro. 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017, publicada en el Registro Oficial Nro. 13, el 14 de junio de 2017, establece como Misión de la Gestión Zonal (numeral 2.1.1.1.1):

*"Coordinar y controlar la gestión institucional a nivel desconcentrado dentro del ámbito de su jurisdicción, a los procesos de gestión de títulos habilitantes, control y atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones; mediante, la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente.".* En los numerales 2.2.1.1, sección V, 2.2.1.3, sección IV, y 2.3.1.1, sección IV, se establecen los productos e informes de gestión, a ser entregados por las Coordinaciones Zonales.

**Jurisdicción de la CZO6.** La Coordinación Zonal 6, actualmente tiene la competencia territorial de 6 provincias: Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago, Zamora Chinchipe y El Oro, con un área geográfica de 65.808 Km<sup>2</sup>, correspondiente al 26% del territorio Nacional, con 73 cantones y una población de 2'231.252 Habitantes.



**Procesos desconcentrados de la CZO6.** Acorde al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL, la Coordinación Zonal 6, es responsable de ejecutar los procesos desconcentrados, los cuales se viene gestionando de la siguiente manera:



## Infraestructura de la Coordinación Zonal 6

- Oficinas de la Coordinación Zonal en Cuenca.
- Estación de comprobación técnica en la parroquia Turi, en Cuenca.
- Oficina técnica en Loja.

## 2. OBJETIVO:

Presentar el resultado de la ejecución de los procesos desconcentrados de la Coordinación Zonal 6, en el ámbito de las competencias asignadas en el ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS expedido con Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2017, en lo correspondiente a las tareas ejecutadas durante el año 2019, sobre la base de la normativa legal vigente, las directrices emitidas por los responsables de los Procesos Gobernantes de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Plan Anual de Control Técnico 2019.

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y RESULTADOS.

### 3.1. LOGROS ALCANZADOS

#### 3.1.1 PROCESO SUSTANTIVO – NIVEL OPERATIVO – GESTIÓN TÉCNICA ZONAL

La Misión de la Gestión Técnica Zonal es la de ejecutar, dentro del ámbito de su jurisdicción, los procesos de gestión de títulos habilitantes, control y atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones, mediante la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente; en ese ámbito se han desarrollado las siguientes actividades y obtenido logros detallados a continuación:

##### 3.1.1.1 Gestión desconcentrada de títulos habilitantes.

- Entre los logros más relevantes, en el año 2019, estuvo la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes, logrando un total de:
  - 95 Títulos Habilitantes inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones.
  - 25 credenciales de radioaficionados inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones.
  - 1 Informe Unificado para el otorgamiento del Servicio Portador de Telecomunicaciones.
  - 27 Informes Unificados para el otorgamiento del Servicio de Acceso a Internet.
  - 75 informes jurídicos para el otorgamiento de redes privadas y uso de frecuencias del espectro radioeléctrico.
  - 51 Resoluciones de Otorgamiento de Títulos Habilitantes.

- 103 informes técnicos para el Otorgamiento de redes privadas y uso de frecuencias del espectro radioeléctrico.
  - 29 informes técnicos de modificación de títulos habilitantes de servicios de las telecomunicaciones.
  - 3 informes técnicos de registro público para la terminación/extinción de títulos habilitantes.
- En general de las gestiones realizadas tanto en el otorgamiento como administración de títulos habilitantes, han sido atendidas **989 solicitudes**:

SERVICIO		TOTAL DE SOLICITUDES ATENDIDAS
RS-FM	RADIODIFUSIÓN SONORA FM	21
RS-AM	RADIODIFUSIÓN SONORA AM	0
R-TVA	RADIODIFUSIÓN DE TELEVISION ABIERTA	1
A&C-UF	RED PRIVADA CONCESIÓN / AUTORIZACIÓN USO DE FRECUENCIAS	378
AFT	AUTORIZACION FRECUENCIAS TEMPORALES	61
SCE	SERVICIO COMUNAL DE EXPLOTACIÓN	33
RAF	RADIOAFICIONADOS Y BANDA CIUDADANA	70
MDBA	REGISTROS ENLACES MDBA	98
SAI	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	227
SPT	SERVICIO PORTADOR DE TELECOMUNICACIONES	9
AVS	AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN	91
<b>TOTAL</b>		<b>989</b>

### 3.1.1.2 Gestión desconcentrada de control del espectro radioeléctrico.

En lo que respecta al control del espectro radioeléctrico, en la jurisdicción de la Coordinación Zonal 6, se han levantado de en el año 2019, un total de **1207 Informes Técnicos**, correspondientes a las siguientes actividades de control:

- **Control de parámetros de operación.**
  - 156 informes con procesamiento de información obtenida con el SACER de:
  - Control diario de parámetros de operación de 16 sistemas de radiodifusión sonora en amplitud modulada.

- Control diario de parámetros de operación de 153 sistemas de radiodifusión sonora en frecuencia modulada.
  - Control diario de parámetros de operación de 78 sistemas de radiodifusión de televisión abierta.
  - 112 informes de inspección/monitoreo de sistemas de radiocomunicaciones y radiodifusión para verificar sus características de operación; 33 presentan novedades analizadas para inicio de PAS.
  - 23 informes de verificación de implementación de modificaciones autorizadas.
- **Ocupación del espectro radioeléctrico.**
    - 11 informes técnicos de ocupación del espectro radioeléctrico de radiodifusión sonora en amplitud modulada.
    - 66 informes técnicos de ocupación del espectro radioeléctrico de radiodifusión sonora en frecuencia modulada.
    - 198 informes técnicos de ocupación del espectro radioeléctrico de radiodifusión de televisión abierta.
    - 90 informes técnicos de control de ocupación del espectro por las 3 operadoras del servicio móvil avanzado.
- **Control de sistemas no autorizados.**
    - 157 informes técnicos de monitoreo y escucha en bandas de radiodifusión, para detección de sistemas no autorizados.
    - 28 informes técnicos de inspección/monitoreo de sistemas no autorizado; 22 se consideran para la ejecución de PAS y 6 se atiende requerimientos de otras unidades.
- **Verificación de inicio de operación**
    - Se realiza el control de 29 estaciones de radiodifusión (matrices y repetidoras) para verificar las características con las que iniciaron operaciones; se elaboran 22 informes técnicos.
    - Se realiza el control de 207 circuitos de sistemas de radiocomunicaciones para verificar las características con las que iniciaron operaciones; se elaboran 109 informes técnicos.
- **Interferencias.**
    - Se atienden 28 denuncias de interferencia a frecuencias del espectro radioeléctrico utilizadas en diferentes servicios y se toman acciones para eliminarlas en los casos correspondientes.
- **Radiación No ionizante.**
    - Se realiza la medición de radiación no ionizante 50 radio bases del servicio móvil avanzado.
    - Se realiza la medición de radiación no ionizante en dos sectores solicitados por la ciudadanía.

- **Homologación de equipos**

- Se verifica que los equipos terminales de telecomunicaciones utilizados en los sistemas de radiocomunicaciones correspondientes a 5 contratos de sistemas de explotación comunal, se encuentren homologados.

Adicionalmente a las tareas consideradas en el Plan Anual de Control Técnico 2019 (PACT) se realizan tareas y se generan los correspondientes informes relacionados con requerimientos de otras unidades, tareas de operación y mantenimiento del SACER y otros equipos de control, análisis de respuestas presentadas dentro de los PAS, y se atienden requerimientos adicionales dentro de esta Coordinación y externos.

### 3.1.1.3 Gestión desconcentrada del control de los servicios de telecomunicaciones.

En lo que respecta al control de los servicios de telecomunicaciones, en la jurisdicción de la Coordinación Zonal 6, a más de las operadoras con cobertura a nivel nacional (3 operadoras del servicio móvil avanzado CONECEL S.A., OTECEL S.A., CNT EP, 1 operadora de telefonía fija CNT EP, y varias operadoras del servicio portador de telecomunicaciones, servicio de acceso a internet, y servicio de audio y video por suscripción), se cuenta con un total de:

- 209 sistemas de servicio de acceso a internet con matriz en la jurisdicción de la CZO6.
- 86 sistemas de audio y video por suscripción con matriz en la jurisdicción de la CZO6.
- 1 operadoras de telefonía fija, matriz en la jurisdicción de la CZO6.
- 3 operadoras del servicio portador de telecomunicaciones matriz en la jurisdicción de la CZO6.
- 292 (año 2019) Zonas para medición de calidad del servicio móvil avanzado.

En las actividades de control de los servicios de telecomunicaciones, se han levantado de enero a diciembre de 2019, un total de **443 Informes Técnicos**, correspondientes a los siguientes controles realizados:

- **Calidad de los servicios.**

- Servicio móvil avanzado: Medición de 292 zonas de control programadas, de los parámetros de calidad del servicio móvil avanzado ZONA DE COBERTURA, y MOS, de las operadoras CONECEL S.A., OTECEL S.A., y CNT EP. control continuo (365 días, 24/7) de calidad del servicio con el sistema SAMM en 2 ciudades de la Coordinación Zonal 6.
- Servicio de acceso a internet: Verificación de índices de calidad de 25 sistemas.
- Servicio de telefonía fija: Control anual de los 10 índices de calidad de telefonía fija de ETAPA EP.
- Servicio portador de telecomunicaciones: Verificación de los índices de calidad de 2 sistemas del servicio portador.

- **Interrupciones.**

- Servicio móvil avanzado: Control de 39 interrupciones de servicio programadas y no programadas.
  - Servicio de telefonía fija: Control de 158 interrupciones no programadas del servicio de telefonía fija.
  - Interconexión: Control de 2 interrupción de interconexión.
- **Inicio de operaciones.**
    - Servicio de acceso a internet: Verificación de inicio de operación de 34 nuevos sistemas de acceso a internet.
    - Servicio de audio y video por suscripción: Verificación de inicio de operación de 34 nuevos sistemas 10 nuevos sistemas de audio y video por suscripción.
- **Control de sistemas no autorizados y denuncias.**
    - Investigaciones sobre 1 sistema no autorizado de televisión por internet.
    - Investigación a 2 sistema de acceso a internet, y 1 sistema de audio y video por suscripción, debido a denuncias de irregularidades en la prestación de servicios.
    - Inspección a 3 sistemas de audio y video por suscripción por presunta retransmisión de señales de televisión sin autorización del proveedor de señal.
- **Ordenamiento de redes aéreas y soterramiento, compartición de infraestructura, y planes de contingencia.**
    - Prestadores de servicios de telecomunicaciones y redes físicas privadas: Control de ordenamiento de redes aéreas en la ciudad Loja.
    - Control de cumplimiento de normativa de compartición de infraestructura a 3 proveedores.
    - Control de implementación de plan de contingencia de 1 prestador de servicio de audio y video por suscripción.
    - 5 controles de retiro de redes aéreas en desuso
- **Inspecciones para procesos de renovación o extinción de títulos habilitantes.**
    - Servicio de acceso a internet: Inspección a 10 sistemas de acceso a internet, dentro de los procesos de extinción de sus títulos habilitantes, y 10 sistemas dentro del proceso de renovación de título habilitante.
    - Servicio de audio y video por suscripción: Inspección a 10 sistemas de acceso a internet, dentro de los procesos de extinción de sus títulos habilitantes.
- **Control de número de usuarios del servicio de audio y video por suscripción.**
    - Servicio de audio y video por suscripción: Inspección a 5 sistemas de audio y video por suscripción, para verificación del número de usuarios reportados.
- **Homologación de equipos.**

- Servicio de acceso a internet: Inspección a 8 sistemas de acceso a internet, para verificación de homologación de equipos terminales de telecomunicaciones.

- **Otros controles no contemplados en el PACT 2019.**

- Inspección de 21 zonas WiFi requeridas por el MINTEL.
- Medición de cobertura de SMA de CONECEL S.A., OTECEL S.A., y CNT EP, en 6 rutas marítimas y 20 rutas terrestres, de la provincia El Oro, por petición del sector camaronero.
- Desarrollo de taller sobre la NORMA TÉCNICA PARA EL ORDENAMIENTO, DESPLIEGUE Y TENDIDO DE REDES FÍSICAS AÉREAS DE SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y REDES PRIVADAS.
- Desarrollo de taller sobre la presentación de PLANES DE CONTINGENCIA.

#### 3.1.1.4 Gestión desconcentrada jurídica.

- Como resultado de los controles efectuados, en el periodo de enero a diciembre de 2019, se han emitido:
  - 84 actos de inicio dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
  - 194 Informes Jurídicos dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
  - 142 Providencias dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
  - 78 Dictámenes dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
  - 76 Resoluciones dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
- Como apoyo a la Dirección de Patrocinio y Coactivas en el periodo enero a diciembre de 2019, se ha efectuado:
  - Apoyo en 21 notificaciones de boletas dentro de Juicios Coactivos y Gestiones de Cobro.
  - Apoyo en 38 procesos judiciales.

#### 3.1.2 PROCESO ADJETIVO - NIVEL DE APOYO - GESTIÓN DE APOYO EN TERRITORIO.

La Misión de la Gestión de Apoyo en territorio es la de ejecutar dentro del ámbito de su jurisdicción los procesos desconcentrados de apoyo mediante la aplicación de las políticas y los procedimientos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente.

##### 3.1.2.1 Gestión desconcentrada financiera.

- El avance de la Ejecución Presupuestaria, hasta el mes de diciembre de 2019, en la Coordinación Zonal 6, es del **97.62%**.

- Los valores recaudados en la CZO6, en el año 2019, alcanzan la cantidad de **USD \$ 1'273.032,67**; de lo cual: USD \$ 346.565,10 corresponde a recaudación por Servicio Universal, y USD \$ 44.569,09 por sanciones multas, intereses, por depósitos en más, y USD \$ 881.898,48 por uso de frecuencias y derechos de concesión.



**Total: USD \$ 1'273.032,67**

- Se ejecutaron los diferentes procesos de pago a proveedores a completa satisfacción.

### 3.1.2.2 Gestión desconcentrada administrativa.

- En el año de 2019, se realizaron 74 procesos de contratación pública de ínfima cuantía, 6 de catálogo electrónico y 2 de subasta inversa, con los cuales los principales requerimientos de la Coordinación y de la Oficina Técnica de Loja, finalmente fueron atendidos en su totalidad, con el fin de los procesos desconcentrados.
- Seguimiento al Plan de Mantenimiento de Vehículos, Edificios y equipos tecnológicos.
- Como logro en el presente año no ha existido ningún accidente de tránsito que involucre a vehículos institucionales, en las comisiones de trabajo efectuadas en las seis provincias que conforman la jurisdicción de la CZO6.

### 3.1.2.3 Gestión desconcentrada del talento humano.

- Gestión para la contratación de un Conductor de Automotores para la CZO6.
- Seguimiento a acciones de personal por Calamidad doméstica y enfermedad.

- Se ha llevado la gestión y supervisión de 2 pasantes y desarrollo de 3 Tesis de Grado, con estudiantes de las Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones de las Universidades de la ciudad de Cuenca

### 3.1.2.4 Gestión desconcentrada de atención a los consumidores de los servicios de telecomunicaciones

- En lo que respecta a los procesos de atención y gestión a los requerimientos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones, durante del año 2019, fueron atendidos y gestionados, por parte de esta Coordinación Zonal y Oficina de Loja el 100% de requerimientos, por los diferentes canales de atención, con los que cuentan los usuarios para presentar estos requerimientos, en la CZO6, obteniendo los siguientes datos estadísticos al final del año:

REQUERIMIENTOS INGRESADOS Y GESTIONADOS EN LA JURISDICCIÓN DE LA CZO6 DURANTE EL AÑO 2019	
RECLAMOS	394
DENUNCIAS	116
SUGERENCIAS	0
REQUERIMIENTOS DE INFORMACION	1052
<b>TOTAL</b>	<b>1562</b>

- De las denuncias recibidas, el 90% de las mismas fueron procedentes, y se logró que las operadoras, sobre todo del Servicio Móvil Avanzado, devuelvan valores importantes a sus Usuarios.
- De los reclamos atendidos y gestionados: 294 corresponden a consumidores del servicio de acceso a internet, telefonía fija 41, audio y video por suscripción 98 y otros servicios 77, siendo la Operadora CNT EP, en contra de quien más reclamos se han presentado (166). Los requerimientos de información, ya sea mediante atención telefónica, como personalizada, fueron atendidos en un 100%.

### 3.1.2.5 Gestión desconcentrada de soporte técnico informático.

- Durante el año 2019, se atendieron 80 soportes técnicos de manera desconcentrada en la CZO6 y Oficina Técnica de Loja, requerimientos atendidos por tickecks, y muchos de atención telefónica.
- Evaluación e Inspección del DATA CENTER, de la Coordinación Zonal 6, con el fin de proyectar como DATA CENTER Alterno de la ARCOTEL., ya que los equipos actuales se encuentran completamente obsoletos, ya que los pocos que quedan activos están trabajando a menos del 50 % de su rendimiento normal, el equipo tecnológico de usuario entre computadores, impresoras y escáner, en su gran mayoría cumplieron con su tiempo de vida útil, ya que el soporte de sistema operativo por parte del fabricante termino en su gran mayoría, por lo que se

recomienda la renovación tecnológica del equipo de usuario y sobre la tecnología del centro de cómputo alterno.

### 3.1.2.6 Gestión desconcentrada de documentación y archivo.

- En el año 2019, en el Centro de Atención al Usuario, de la Coordinación Zonal 6, han ingresado 2181 trámites para los diferentes procesos, y se han despachado 4875 trámites (3492 memorandos, y 1383 oficios)
- A nivel nacional la CZO6 es la segunda Unidad Administrativa luego de la Matriz, con el mayor número de gestión documental tanto de despacho como de recepción.
- Durante el año 2019, se han desarrollado 25 eventos de participación ciudadana, de los cuales: 11 Audiencias Públicas, 8 visitas técnicas a la Estación de Comprobación Técnica de Turi, 5 Charlas sobre seguridad y cyberbulling, se ha capacitado a más de 450 estudiantes de educación media y superior.



### 3.1.2.7 Participación ciudadana y relaciones públicas interinstitucionales.

- Durante el año 2019, se ha asistido a eventos de participación ciudadana, detallados a continuación:
  - 2 Gabinetes Zonales organizados por las Gobernaciones del Cañar y Azuay, y por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES. (La Troncal y Cuenca).
  - 3 talleres con Universidades de la localidad. (Universidad Politécnica Salesiana, Universidad de Cuenca y Universidad Católica de Cuenca).

- 1 Taller sobre Proceso Público Competitivo de Frecuencias de Radiodifusión y Televisión.
- 1 Rendición de Cuentas a la ciudadanía de la Gestión Efectuada.
- 1 Casa Abierta por el Día Internacional de las Telecomunicaciones. (Estación de Comprobación Técnica de Collaloma).
- 1 participación en la Inauguración de Infocentro en San Bartolomé, Provincia del Azuay.
- 1 participación en la Inauguración del Laboratorio de Telecomunicaciones de la Universidad Politécnica Salesiana.

### 3.2. DIFICULTADES ENCONTRADAS.

- Se ha suspendido el otorgamiento de los Títulos Habilitantes por la entrada en vigencia de la Resolución N° 15-16-ARCOTEL-2019, en la que se expide la Reforma y Codificación al Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico publicado en el Registro Oficial, Edición Especial No. 144 del 29 de noviembre de 2019, al requerirse la actualización de los formatos de títulos habilitantes.
- Existen solicitudes para la Renovación de los Permisos, mismas que se encontraban en espera de que la CTHB remitiera los modelos de informes y de Títulos Habilitantes respectivos.
- Existen 5 solicitudes para el registro de zonas wifi públicas, mismas que se encuentran en espera de que la CTHB remitiera los modelos de informes y de Títulos Habilitantes respectivos.
- Por temas de jubilación y enfermedad de compañeros conductores (3), actualmente solo contamos con dos (2) compañeros conductores que realizan los viajes de comisión para el control Técnico, notificaciones, patrocinio y demás actividades de la Coordinación Zonal 6. La falta de conductores en la Coordinación Zonal 6 puede afectar alcanzar las metas del Plan de Control Técnico 2019.
- Falta de lineamientos para la Clausuras de estaciones no autorizadas.
- Sobre la base de las tareas de control se genera una cantidad de informes para PAS considerables, por la gran extensión que cubre la Coordinación Zonal 6; sin embargo, debido al déficit de personal de la unidad jurídica (2), produce que se represen trámites. Hay que mencionar que la unidad jurídica de esta coordinación realiza varias actividades como: Procedimientos Administrativo Sancionador, elaboración de Informes legales para el otorgamiento de títulos habilitantes, atención personal a usuarios respecto a las normas que rigen el sector de las Telecomunicaciones, elaboración de convenios de pagos, análisis, revisión y registro de Modelos de Contrato de Adhesión de los Servicios de Telecomunicaciones, Patrocinio Judicial, participación con la Dirección de Patrocinio y Coactivas y con el Juzgado de Coactivas.
- La falta de personal, siempre ha sido una tónica en la gestión que desarrolla la Coordinación Zonal 6, particularmente por la amplia cobertura que comprende nuestra jurisdicción, al abarcar 6 provincias: Azuay, Cañar, Morona Santiago, Loja,

Zamora Chinchipe y El Oro. El no contar con el suficiente recurso humano provoca que algunos trámites se tengan que posponer o reprogramar.

- El proceso de desconcentración administrativa emprendida por la ARCOTEL, es plausible y se enmarca dentro de los principios constitucionales de que la administración pública se debe efectuar de manera desconcentrada y descentralizada, sin embargo, dicho proceso debe venir acompañado del respectivo recurso, tanto material como humano.

### 3.3. SOLUCIONES PROPUESTAS EN SU GESTIÓN.

- Elaborar memorandos a la CTHB mediante los cuales se soliciten los formatos respectivos de Informes Técnico, Legal, Económico Financiero, de Vinculación y de Excepcionalidad; así como el proyecto de resolución para el otorgamiento de la Renovación de los Permisos de los Servicios de Valor Agregado de Internet o Registros de Servicios de Acceso a Internet.
- Se cree necesario se analice la posibilidad de contratar más personal para cubrir la falta de conductores en la Coordinación Zonal 6, que permita cumplir con el Plan de Control Técnico 2019.
- Se contrate personal para la unidad jurídica de la Coordinación Zonal 6, que permitan el despacho de los trámites represados y cumplir con los objetivos institucionales. Solicitud sustentada, fundamentada y enviada con memorando ARCOTEL-CZO6-2019-0944-M de 4 de abril de 2019, sin respuesta alguna hasta el momento.
- Entre las soluciones que se buscaron para solventar la falta de Conductores, se realizaron dos gestiones, en primer lugar, se gestionó para que el Ingeniero Técnico de la Oficina Técnica de Loja, obtenga la Autorización de la Máxima Autoridad, para que pueda conducir un vehículo y poder realizar algunos procesos de control de manera autónoma, sin la necesidad de un Conductor, se consiguió que mediante Resolución ARCOTEL-2009-0043, del 30 de enero 2019, la Autorización para que el Ing. Walter Berrezueta pueda conducir un vehículo que la Coordinación le designó.

### 3.4. ACTIVIDADES QUE REQUIEREN CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN.

- Se emita el Instructivo de Clausuras de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
- Se emita el instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

### 3.5. RESUMEN DE RESULTADOS ALCANZADOS.

TIPO DE GESTIÓN DESCONCENTRADA	ACTIVIDAD	CANTIDAD
GESTIÓN DESCONCENTRADA DE	Títulos Habilitantes inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones.	95

TÍTULOS HABILITANTES	Credenciales de radioaficionados inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones.	25
	Resoluciones de Otorgamiento de Títulos Habilitantes.	51
	Informes técnicos de modificación de títulos habilitantes de servicios de las telecomunicaciones	29
GESTIÓN DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	Informes de control de servicios y redes de telecomunicaciones emitidos	443
	Informes de control del espectro radioeléctrico y radiodifusión emitidos	1207
GESTIÓN DESCONCENTRADA DE APOYO EN TERRITORIO	Cumplimiento del presupuesto asignado a la CZO6	97.62%
	Trámites ingresados	2181
	Documentación despachada	4875
	Reclamos procedentes atendidos	100%
	Recaudación	USD \$ 1'273.032,67
CUMPLIMIENTO DEL PACT 2019 DE LA CZO6	Cumplimiento del PACT 2019 de la CZO6 (Registro GPR Objetivo Operativo CZO6)	100%

#### 4. CONCLUSIONES:

- En el año 2019, se gestionó el otorgamiento de títulos habilitantes, logrando un total de: 95 Títulos Habilitantes inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones, se han otorgado 25 credenciales de radioaficionados, 28 Informes Unificados para el otorgamiento del Servicio de Acceso a Internet y Portador, así mismo, 75 informes jurídicos para el otorgamiento de una red privada y uso de frecuencias del espectro radioeléctrico, 51 Resoluciones de Otorgamiento de Títulos Habilitantes, 103 informes técnicos para el Otorgamiento de redes privadas y uso de frecuencias del espectro radioeléctrico, 29 informes técnicos de modificación de títulos habilitantes de servicios de las telecomunicaciones, 3 informes técnicos de registro público para la terminación/extinción de títulos habilitantes, apoyo a la Dirección de Patrocinio y Coactivas en 21 notificaciones de boletas dentro de Juicios Coactivos y 38 procesos judiciales.
- Durante el año de 2019 se han ejecutado las labores consideradas en el Plan Anual de Control Técnico, cumpliendo las metas establecidas y registradas en el sistema Gobierno Por Resultados en el Objetivo Operativo de la Coordinación Zonal; como producto de las tareas de control se han realizado 1650 informes técnico de control.

1207 correspondientes al control del Espectro Radioeléctrico y 443 de control de Servicios de Telecomunicaciones. Sin embargo, ha existido una problemática en la fecha de elaboración y presentación del Plan Anual de Control Técnico lo que conlleva un inicio tardío en su ejecución; adicionalmente algunas de las metas consideradas no han sido socializadas ni establecido claramente su alcance, debido a que fueron elaboradas de manera unilateral por personal de la matriz

- Como resultado de los controles efectuados durante el año 2019, en lo relacionado al Procedimiento Administrativo Sancionador, se han emitido 84 actos de inicio dentro del PAS; se ha elaborado 194 Informes Jurídicos, emitido 142 Providencias y 78 Dictámenes dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador. Finalmente se han tomado 76 Resoluciones dentro de ese Procedimiento (PAS).
- El Fortalecimiento de los procesos desconcentrados en Territorio trae consigo, la mejora y la aceptación por parte de la ciudadanía a la gestión que realiza la ARCOTEL; sin embargo, se ha observado que la asignación de responsabilidades debe venir acompañada de los recursos necesarios para cubrir a cabalidad las mismas.

## 5. RECOMENDACIONES:

- Aprobar los modelos de informes para OTORGAMIENTO DE TITULOS HABILITANTES DE SISTEMAS COMUNALES.
- Definir lineamientos para proceder con los trámites de OTORGAMIENTO DE TITULOS HABILITANTES DE SISTEMAS COMUNALES por parte de la CTHB y comunicar a las Coordinaciones Zonales.
- Aprobar los modelos de informes para RENOVACION DE LOS PERMISOS DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE INTERNET Y/O REGISTROS DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET.
- Definir lineamientos para proceder con los trámites de RENOVACION DE LOS PERMISOS DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE INTERNET Y/O REGISTROS DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET por parte de la CTHB y comunicar a las Coordinaciones Zonales.
- Aprobar los modelos de cobro para AUTORIZACION DE ZONAS WIFI EN ESPACIOS PUBLICOS.
- Definir lineamientos para proceder con los trámites de AUTORIZACION DE ZONAS WIFI EN ESPACIOS PUBLICOS por parte de la CTHB y comunicar a las Coordinaciones Zonales.
- Elaboración oportuna de los Planes Anuales de Control Técnico y los lineamientos de cada una de las metas planteadas, con la participación activa de las Coordinaciones Zonales que son las que los ejecutan y conocen la realidad y problemática en el sector y la disponibilidad de recursos para ejecutarlos.

- Vincular a por lo menos dos profesionales del derecho en la unidad jurídica zonal, con la finalidad de que se dé oportuno cumplimiento a los objetivos que como organismo desconcentrado realizamos, así como se recomienda gestionar la vinculación de personal en la unidad administrativa financiera.

**6. FIRMAS:**

	Servidor o funcionario ARCOTEL	Firmas	Fecha
Información del área técnica elaborada por:	Ing. Edgar Ochoa Figueroa		12-02-2020
Información del área jurídica elaborado por:	Dr. Walter Velásquez Ramírez		12-02-2020
Información del área financiera administrativa elaborada por:	Ing. Carmen Ortiz Mendieta		12-02-2020
<b>Aprobado por:</b>	Mgs. Guillermo Rodríguez Reyes		12-02-2020