

RESOLUCIÓN SNT- 2012 - 0081

EL SECRETARIO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República, establece: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución."*;
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República, dispone: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación."*;
- Que,** de conformidad con el Art. 10, innumerado 5, literal m) de la Ley Reformatoria a la Especial de Telecomunicaciones, publicada en Registro Oficial No. 770 del 30 de agosto de 1995, compete al Secretario Nacional de Telecomunicaciones resolver los asuntos relativos a la administración general de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones;
- Que,** el CONATEL, mediante Resolución 332-09-CONATEL-2001 del 18 de julio de 2001, aprobó el Reglamento Orgánico, Estructural y Funcional de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones;
- Que,** el artículo 28 de la Resolución 332-09-CONATEL-2001 del 18 de julio de 2001, dispone que el Secretario Nacional de Telecomunicaciones dictará los manuales de procesos y procedimientos, instructivos técnicos y administrativos, así como las estructuras orgánicas funcionales de cada unidad;
- Que,** mediante Resolución SNT-2007-0094 del 27 de julio de 2007, se crean varias subdirecciones que pasan a formar parte del Reglamento Orgánico Estructural y Funcional de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones;
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 8 del 13 de agosto de 2009, publicado en Registro Oficial No. 10 del 24 de agosto de 2009, se crea el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, MINTEL, lo que determinó que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones asuma atribuciones adicionales;
- Que,** el numeral 1 del artículo 2 del referido Decreto Ejecutivo, señala que corresponderá al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información *"Ejercer la*

*representación del Estado en materia de Sociedad de la Información y Tecnologías de las Información y Comunicación.”;*

- Que,** mediante Resolución 246-11-CONATEL-2009, se autoriza al Secretario Nacional de Telecomunicaciones para sustanciar de manera directa los reclamos, apelaciones y demás recursos administrativos que se presentaron ante el CONATEL y no han sido resueltos, así como aquellos que se presente ante el CONATEL, para que, una vez evacuado el procedimiento, poner a consideración del CONATEL, la resolución correspondiente, dentro de los términos y plazos legales establecidos en el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva –ERJAFE, ley o contratos;
- Que** mediante Resolución 173-08-CONATEL-2010, de 7 de mayo de 2010, se dispone a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, continúe elaborando los respectivos informes técnicos – jurídicos, y cuando sea necesario en los temas de radiodifusión y televisión que lleguen a conocimiento del CONATEL, a fin de que estos, conjuntamente con los informes de la SUPERTEL, sirvan como elementos de análisis o juicio para lo que pudiere llegar a resolver el CONATEL;
- Que,** mediante Resolución TEL-793-26-CONATEL-2010 del 13 de diciembre de 2010, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones expide el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones;
- Que,** en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Ejecutivo 195, publicado en Registro Oficial N. 111 de 19 de enero de 2010, y a fin de contar con la aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales para la implementación del Reglamento Orgánico aprobado por el CONATEL, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones requirió de la SENPLADES su pronunciamiento respecto a la Matriz de Competencias y Modelo de Gestión;
- Que,** la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, en la perspectiva de que el sector de las telecomunicaciones se encuentra en proceso de transformación, solicitó al Consejo Nacional de Telecomunicaciones dejar sin efecto la Resolución TEL-793-26-CONATEL-2010 del 13 de diciembre de 2010, mediante la cual se aprobó el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la SENATEL;
- Que,** el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, en sesión del 14 de junio de 2011, deja sin efecto la Resolución TEL-793-26-CONATEL-2010 del 13 de diciembre de 2010, mediante la cual se aprobó el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos; no obstante, se consideró que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, mantendría su estructura orgánica actual y su gestión interna se desarrollaría en base a procesos;
- Que,** mediante Resolución SNT-2011-066 del 9 de febrero de 2011, se aprueba el Plan Plurianual Institucional de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones para el período 2010-2013;
- Que,** la Subdirección de Gestión del Talento Humano, mediante Memorando SGTH-2012-378 del 24 de febrero de 2012 emite el respectivo informe favorable, de conformidad

con el artículo 52, literal b) de la Ley Orgánica del Servicio Público, publicada en Registro Oficial No. 294 del 6 de octubre de 2010, que determina como atribución y responsabilidad de las Unidades de Administración del Talento Humano, la de elaborar proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano;

En uso de las facultades,

### RESUELVE:

Expedir el **MANUAL DE PROCESOS DE LA SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.**

### TÍTULO I

#### DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Plan Plurianual Institucional de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones para el periodo 2010-2013, aprobado mediante Resolución SNT-2011-066 del 9 de febrero de 2011, establece:

**Art. 1.- MISIÓN.-** Promover el desarrollo armónico del sector de las telecomunicaciones, radio, televisión y las tecnologías de información y comunicación, mediante la administración y regulación eficiente del espectro radioeléctrico y los servicios, así como ejecutará las políticas y decisiones dictadas por el CONATEL, con el fin de contribuir con el desarrollo de la sociedad.

**Art. 2.- VISIÓN.-** Ser una entidad con excelencia a nivel nacional y un referente en Latinoamérica en la administración y regulación del espectro radioeléctrico, los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión.

**Art. 3.- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.-** Los objetivos estratégicos son:

1. Mejorar la Gestión del Talento Humano.
2. Fortalecer la gestión Institucional.
3. Promover la elaboración del nuevo marco regulatorio para la prestación, desarrollo, administración y control de los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y tecnologías de información y comunicación.
4. Contar con un sistema que fomente la permanente formación y capacitación del personal técnico especializado en las tecnologías de nueva generación y regulación para la administración de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión y televisión.
5. Optimizar la administración del uso del espectro radioeléctrico y los recursos necesarios para la prestación de los servicios de

- telecomunicaciones, radio, televisión y la implementación de las tecnologías de información y comunicación.
6. Promover a través de la regulación y administración de los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y las tecnologías de información y comunicación el desarrollo de los mismos.
  7. Facilitar a través de la regulación y administración de los servicios de telecomunicaciones, radio, televisión y las tecnologías de información y comunicación, la implementación de planes y programas sociales, que estén enmarcados dentro del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y políticas de Estado.

**Art. 4.- EJES ESTRATÉGICOS.-** La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, como parte del Sistema Institucional Público, orienta su gestión al desarrollo nacional, erradicación de la pobreza, promoción del desarrollo sostenido, sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y riqueza. Sus ejes estratégicos son:

1. Desarrollo Institucional
2. Marco Legal Actualizado
3. Servicio al Ciudadano y Colectividad en el uso de la tecnologías de información y comunicación
4. Participación ciudadana

**Art. 5.- COMPETENCIAS.-** De conformidad con el Art. 103 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicado en Registro Oficial 404 del 4 de septiembre de 2001, a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones le compete:

- a) Elaborar el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones para asegurar el desarrollo de servicios de telecomunicaciones, su instalación y operación eficiente y oportuna;
- b) Preparar las propuestas de ajuste de las tarifas y someterlas a conocimiento del CONATEL para su decisión, en los casos previstos en el reglamento;
- c) Aprobar los acuerdos de conexión e interconexión entre prestadores de servicios de telecomunicaciones previo cumplimiento de procedimientos establecidos en el reglamento;
- d) Tramitar los procesos de expropiación y constitución de servidumbres ante el CONATEL, siguiendo el procedimiento previsto en el reglamento;
- e) Proponer al CONATEL los estándares y anteproyectos de la normativa necesaria para asegurar el adecuado funcionamiento, homologación, conexión e interconexión de las redes de telecomunicación;
- f) Calificar los laboratorios que emitirán los certificados de homologación técnica de equipos terminales;
- g) Recaudar los aportes de las empresas operadoras de telecomunicaciones destinados al FODETEL;
- h) Recaudar los dineros que por derechos de concesión, derecho de autorización y uso de frecuencias y otros conceptos deba percibir el Estado y distribuirlos en forma inmediata y automática a la Superintendencia de Telecomunicaciones, de acuerdo al presupuesto aprobado por el CONATEL. Exceptúase de esta disposición las recaudaciones que de acuerdo a la Ley, le corresponden al CONATEL;

- i) Fijar los valores que se cobren por concepto de tasas administrativas por trámites referidos a títulos habilitantes y efectuar su recaudación; y,
- j) Las demás previstas en la Ley.

Adicionalmente, forman parte de las atribuciones y responsabilidades de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, las constantes en el Decreto Ejecutivo No.8, publicado en Registro Oficial No. 10 del 24 de agosto de 2009, y la normativa que legal o reglamentariamente se expida a futuro.

## TÍTULO II

### DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

**Art. 6.- ALCANCE.-** El Manual de Procesos tiende a promover el desarrollo y fortalecimiento de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL), mediante la implantación de una administración por procesos, como una herramienta de gestión, en concordancia con las nuevas tendencias organizacionales, que permitan agilizar los procedimientos técnico-administrativos y posibilite el trabajo en equipo, con el propósito de lograr mayor productividad, optimizando los recursos institucionales, manteniendo una estructura que evite su crecimiento desordenado, asegure su evolución y dinámica, de manera consistente y coherente, a nivel nacional.

**Art. 7.- DEFINICIONES.-** Para los propósitos del presente Manual, se entiende por:

**Macroprocesos:** Conjunto de dos o más procesos que se orientan a cumplir un objetivo común.

**Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que emplean insumos y les agregan valor, a fin de entregar un bien o servicio a un cliente interno o externo, utilizando recursos de la organización.

**Producto:** Bien o servicio que genera la institución y entrega a un cliente interno o externo.

**Cliente:** Personas naturales o jurídicas públicas o privadas, que reciben los productos que genera la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

**Proceso Gobernante:** Conjunto de actividades relacionadas con el direccionamiento estratégico institucional, que orienta la organización mediante el establecimiento de políticas, directrices y normas.

**Proceso Agregador de Valor:** Conjunto de actividades que aseguran la entrega de bienes o servicios conforme los requerimientos del cliente ciudadano, relacionados con la misión de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

**Proceso Habilitante de Asesoría y de Apoyo:** Conjunto de actividades de dan soporte para la generación de productos y servicios de los procesos gobernantes, agregadores de valor y los propios habilitantes de asesoría y de apoyo.

**Art. 8.- CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.-** Los procesos que generan los servicios de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, se ordenan y clasifican en función de su direccionamiento estratégico, y son: procesos gobernantes, procesos agregadores de valor, procesos habilitantes de asesoría o de apoyo y, procesos desconcentrados.

**8.1 PROCESOS GOBERNANTES:** Orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la institución. Los procesos gobernantes comprenden:

**8.1.1 EJECUCIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TELECOMUNICACIONES**

Macroproceso relacionado con la responsabilidad que por Ley tiene la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, en cuanto a la ejecución de las políticas y decisiones dictadas por el CONATEL.

**Responsable:** Secretaria/o Nacional de Telecomunicaciones

**8.1.2 REGULACIÓN DEL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES**

Macroproceso vinculado al Art. 103 del Reglamento de la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, mismo que refiere la necesidad de que el sector de las telecomunicaciones cuente con reglas claras y únicas.

**Responsable:** Secretaria/o Nacional de Telecomunicaciones

**8.1.3 GERENCIAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

Macroproceso que se orienta al cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante el desarrollo de metodologías, procesos y sistemas que permitan a la organización aprovechar oportunidades claves del entorno, minimizar el impacto de las amenazas externas, utilizar las fortalezas internas y transformar las debilidades en importantes desafíos.

**Responsables:** Secretaria/o Nacional de Telecomunicaciones

**8.2 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR:** Generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a los clientes externos, y permiten cumplir con la misión institucional, denotan la especialización de la misión consagrada en la Ley y constituyen la razón de ser de la institución. Los Procesos Agregadores de Valor comprenden:

## 8.2.1 GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

### 8.2.1.1 Gestión del Espectro Radioeléctrico para Telecomunicaciones

- Planificación del Espectro Radioeléctrico.
  - Elaboración y Actualización del PNF.
  - Aplicación del PNF para telecomunicaciones.
- Elaboración de normativa técnica y regulación del Espectro Radioeléctrico.
  - Elaboración de normativa técnica del espectro radioeléctrico.
  - Elaboración de Regulación del Espectro Radioeléctrico.
- Gestión de la Eficiencia Espectral para Telecomunicaciones.
  - Elaboración de canalizaciones.
  - Inserción de nuevas tecnologías y servicios inalámbricos.
  - Determinación del grado de ocupación de bandas de frecuencias.
- Gestión del Espectro para Sistemas Satelitales.
  - Coordinación y notificación con UIT.
  - Registro de Capacidad Satelital.

### 8.2.1.2 Gestión del Espectro Radioeléctrico para Radiodifusión Sonora y de Televisión

- Planificación del Espectro Radioeléctrico para RTV.
  - Elaboración y actualización del PNF.
  - Aplicación de PNF para RTV.
- Elaboración de normativa técnica y regulación para Radiodifusión Sonora y de Televisión.
  - Elaboración de normativa técnica para radiodifusión sonora y de televisión.
  - Elaboración de regulación para radiodifusión sonora y de televisión.

- Gestión de la Digitalización e impacto en el Espectro Radioeléctrico.
  - Planificación de digitalización.
  - Reorganización del Espectro.
  - Aplicación de transición.

### 8.2.1.3 Gestión de Registros y Autorizaciones Temporales

- Certificados de Registro de Enlaces de MDBA para explotación.
  - Emisión de certificados de Registro de Enlaces de MDBA para explotación.
  - Emisión de certificados de Registro de Enlaces de MDBA para red privada.
- Autorización de Uso Temporal de Frecuencias

**Responsable:** Director/a General de Gestión del Espectro Radioeléctrico

## 8.2.2 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN

### 8.2.2.1 Gestión de infraestructura

- Gestión de Registro de infraestructura y sus modificaciones o ampliaciones de los poseedores de Títulos Habilitantes.
- Gestión de la información relacionada con infraestructura que tienen como obligación reportar los poseedores de Títulos Habilitantes.
- Gestión estadística relacionada con Infraestructura.
- Gestión de generación de regulación y normativa relacionada con infraestructura.
- Gestión de cumplimiento de obligaciones técnicas relacionadas con infraestructura de los poseedores de Títulos Habilitantes.
- Gestión técnica de recursos administrativos relacionados con infraestructura.

### 8.2.2.2 Gestión de Memorias Técnicas

- Gestión de publicaciones y memorias técnicas de las solicitudes de Títulos Habilitantes.
- Gestión de memorias técnicas de las renovaciones, ampliaciones y modificaciones de los Títulos Habilitantes



- Gestión de coordinación de obligaciones técnicas y económicas de los poseedores de Títulos Habilitantes
- Gestión de generación de regulación y normativa relacionada con las memorias técnicas.
- Gestión de Estadísticas relacionadas con las memorias técnicas.
- Gestión técnica de recursos administrativos relacionados con las memorias técnicas.

#### **8.2.2.3 Gestión de Interoperabilidad y servicios**

- Gestión de modelos de usos compartidos de infraestructura.
- Gestión de acuerdos y disposiciones de uso compartido de Infraestructura, y sus modificaciones, reformas, ampliaciones, adendas, renovaciones u otros.
- Gestión de Convenios de Reventa, Arrendamiento, asociaciones para programación y otros solicitados por los poseedores de títulos habilitantes.
- Gestión de Autorización y registro de servicios de los poseedores de títulos habilitantes.
- Gestión de la información relacionada con interoperabilidad y servicios que tienen como obligación reportar los poseedores de títulos habilitantes.
- Gestión estadística relacionada con Interoperabilidad y servicios.
- Gestión de generación de regulación y normativa relacionadas con interoperabilidad y servicios
- Gestión de cumplimiento de obligaciones técnicas relacionadas con interoperabilidad de los poseedores de Títulos Habilitantes.
- Gestión técnica de recursos administrativos relacionados con interoperabilidad y servicios.

#### **8.2.2.4 Gestión de Relación con el Usuario**

- Gestión de Informes de Contratos de Adhesión de los poseedores de Títulos Habilitantes.
- Gestión de la calidad en la prestación de los servicios por parte de los poseedores de Títulos Habilitantes.
- Gestión de Interrupciones, entre otros aspectos relacionados.
- Gestión de empadronamiento, listas negras, terminales robados, listas de espera, registro de solicitudes, entre otros.
- Gestión estadística relacionada con el usuario.
- Gestión de cumplimiento de obligaciones técnicas relacionadas con el usuario de los poseedores de Títulos



Habilitantes.

- Gestión de generación de regulación y normativa relacionada con el usuario.
- Gestión de estadísticas del sector de telecomunicaciones y radiodifusión y televisión.
- Gestión técnica de recursos administrativos relacionados con el usuario.

#### 8.2.2.5 Gestión Económica

- Gestión de cumplimiento de obligaciones económicas y financieras de los poseedores de Títulos Habilitantes
- Gestión económica financiera de las solicitudes de Títulos Habilitantes.
- Gestión de la elaboración POA
- Gestión y seguimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna y Contraloría.
- Gestión de Estadística relacionada con la gestión económica.
- Gestión de generación de regulación y normativa relacionada con la gestión económica.
- Gestión de recursos administrativos relacionados con la parte económica.

**Responsable:** Director/a General de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones

### 8.2.3 GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES

#### 8.2.3.1 Otorgamiento de Títulos Habilitantes

- Otorgamiento de Títulos Habilitantes para Telecomunicaciones
- Otorgamiento de Títulos Habilitantes para Radiodifusión y Televisión

#### 8.2.3.2 Gestión Regulatoria

- Telecomunicaciones
- Radiodifusión y Televisión

#### 8.2.3.3 Registro Público de Telecomunicaciones

- Registro Público de Telecomunicaciones

**Responsable:** Director/a General Jurídica



## 8.2.4 GESTIÓN DE LOS PLANES TÉCNICOS Y AGENDA REGULATORIA

### 8.2.4.1 Gestión de los Planes Fundamentales

- Gestión del Plan Técnico Fundamental de Numeración
- Gestión del Plan Técnico Fundamental de Sincronismo
- Gestión del Plan Técnico Fundamental de Transmisión
- Gestión del Plan Técnico Fundamental de Señalización

### 8.2.4.2 Gestión de los Planes Tarifarios

- Registro de tarifas.
- Análisis de propuestas para aprobación de los techos tarifarios.

### 8.2.4.3 Gestión de Planes de Expansión

- Formulación y/o establecimiento de propuestas de Planes de Expansión.
- Registro y actualización de cumplimiento de Planes de Expansión.

### 8.2.4.4 Gestión de Agenda Regulatoria

- Elaboración de Agenda Regulatoria.
- Ejecución de Agenda Regulatoria.

### 8.2.4.5 Gestión de Estadísticas

- Gestión de Estadísticas de la DGPT.

### 8.2.4.6 Gestión de Interconexión y Conexión

- Gestión de los Modelos de Interconexión y Conexión.
- Gestión de los Acuerdos de Interconexión y Conexión.
- Gestión de las Disposiciones de Interconexión y Conexión.

**Responsable:** Director/a General de Planificación de las Telecomunicaciones

**8.3 PROCESOS HABILITANTES.-** Los procesos habilitantes están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional, pueden ser de Asesoría o de Apoyo.



## PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA.-

### 8.3.1 GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

#### 8.3.1.1 Contratación de Bienes, Obras y Servicios, Incluido Consultorías.

- Gestión de los procesos para la adquisición de bienes y servicios relacionados con los procedimientos de: licitación, cotización, menor cuantía; e, ínfima cuantía.
- Gestión de los procesos para la realización de obras mediante los procedimientos de contratación: integral por precio fijo, licitación, cotización, menor cuantía.
- Gestión de procesos para la contratación de consultorías relacionadas con los procedimientos de: contratación directa, lista corta y concurso público.
- Gestión de los procesos para la contratación de bienes y servicios relacionados con los procedimientos de régimen especial: comunicación social, asesoría y patrocinio jurídico, repuestos y accesorios, mercado o proveedor único, seguros, correo interno y externo, entre entidades públicas o subsidiarias, arrendamiento de bienes inmuebles

#### 8.3.1.2 Patrocinio Judicial y Extrajudicial

- Patrocinio a la SENATEL y CONATEL, ya sea como actor o demandado, en asuntos administrativos, judiciales y extrajudiciales, de todo orden y naturaleza, tales como: acción de protección, acción de acceso a la información pública, acción por incumplimiento, acción extraordinaria de protección, acciones civiles, contencioso administrativo, laborales y municipales.
- Sustanciación de recursos administrativos (apelación, revisión, reposición, extraordinario de revisión).
- Gestión y administración del catastro de procesos y recursos.

#### 8.3.1.3 Asesoría Legal

- Absolución de consultas y Asesoría Institucional

**Responsable:** Director/a General Jurídica

### 8.3.2 GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

#### 8.3.2.1 Planificación Institucional y Control de la Gestión

- Elaboración del Plan Estratégico Institucional.

Ar



- Despliegue/Difusión del Plan Estratégico Institucional.
- Evaluación del Plan Estratégico Institucional.
- Mejora Continua.

**Responsable:** Director/a General de Control de Gestión

### **8.3.3 GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

**8.3.3.1 Asesoría en el ámbito del control interno.**

**8.3.3.2 Control posterior interno.**

**Responsable:** Director/a de Auditoría Interna

## **PROCESOS HABILITANTES DE APOYO.-**

### **8.3.4 GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL USUARIO**

**8.3.4.1 Gestión, Coordinación y Formulación de Actos Administrativos y Normativos**

- Revisión de normas y disposiciones.
- Elaboración de resoluciones.

**8.3.4.2 Administración del Sistema Documental**

- Administración y custodia de documentos.
- Acceso a la entrega de información y documentos.

**8.3.4.3 Servicio al Cliente**

- Atención e información al cliente.

**Responsable:** Secretario/a General

### **8.3.5 GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

**Responsable:** Director/a General Administrativa Financiera

#### **8.3.5.1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**8.3.5.1.1 Desarrollo Institucional**

- Estructuración y Reestructuración Orgánica Interna.
- Normativa Interna.

#### **8.3.5.1.2 Administración del Sistema Integrado del Talento Humano**

- Planificación del Talento Humano.
- Clasificación de Puestos.
- Selección de Personal.
- Evaluación del Desempeño.
- Capacitación y Desarrollo Profesional.

#### **8.3.5.1.3 Administración del Régimen Interno del Talento Humano**

- Administración de Nómina.
- Administración del Régimen Disciplinario.
- Salud Ocupacional.
- Remuneraciones.

**Responsables:** Subdirector/a de Gestión del Talento Humano  
Director/a General Administrativa Financiera

### **8.3.5.2 GESTIÓN FINANCIERA**

#### **8.3.5.2.1 Gestión Presupuestaria**

- Programación, Formulación, Aprobación de la Proforma Presupuestaria.
- Ejecución Presupuestaria.
- Evaluación Presupuestaria.
- Liquidación Presupuestaria.

#### **8.3.5.2.2 Gestión Contable**

- Registro de los Hechos Económicos, Obligaciones monetarias, Derechos monetarios.
- Registro de otros movimientos y ajustes económicos.
- Conciliaciones y Cierre de cuentas.
- Informes Financieros.
- Declaraciones tributarias.
- Archivo Contable.

#### **8.3.5.2.3 Administración de Caja**

- Recaudación de ingresos, registro de valores percibidos CUR de ingresos.
- Pago de obligaciones.
- Control, Custodia de especies valoradas y garantías.
- Archivo de Administración de Caja.

#### **8.3.5.2.4 Gestión de Cartera**

- Análisis de Cartera.

R

- Gestión y seguimiento de Cobro de Cartera.
- Atención a Usuarios internos y externos.
- Seguimiento y revisión del estado de Resoluciones de RTV y Frecuencias.

**Responsables:** Subdirector/a de Gestión Financiera  
Director/a General Administrativa Financiera

### 8.3.5.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### 8.3.5.3.1 Gestión para la contratación de bienes y servicios

- Planificación y Ejecución del Plan Anual de Contrataciones.
- Adquisición de bienes y servicios.

#### 8.3.5.3.2 Administración, manejo y control de bienes

- Administración de Activos Fijos y Bienes Sujetos a Control Administrativo.
- Administración de Suministros y materiales.
- Administración de pólizas.

#### 8.3.5.3.3 Gestión de los servicios generales

- Planificación y ejecución de Plan Anual de Mantenimiento de la Infraestructura.
- Administración del parque Automotor.
- Administración de Servicios Generales.

**Responsables:** Subdirector/a de Gestión de Servicios Administrativos  
Director/a General Administrativa Financiera

### 8.3.6 GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

#### 8.3.6.1 Planificación Informática

- Elaboración, ejecución y control de Plan Informático.
- Elaboración, ejecución y control del Plan de Continuidad del Negocio.
- Generación de estándares, políticas y normativa interna de TI.

3

#### 8.3.6.2 Desarrollo de Aplicaciones

- Desarrollo de Aplicaciones
- Mantenimiento de Aplicaciones:

#### 8.3.6.3 Infraestructura Tecnológica

- Ingreso e implementación de recursos tecnológicos.
- Mantenimiento preventivo de recursos tecnológicos.
- Mantenimiento correctivo de recursos tecnológicos.
- Soporte técnico a usuarios de primer nivel.

#### 8.3.6.4 Producción

- Ejecución y evaluación del Plan de Contingencias y de acciones correctivas de las plataformas.
- Operación de plataformas y monitoreo de recursos informáticos.

#### 8.3.6.5 Aseguramiento de la Calidad

- Mantener actualizado el catálogo de servicios internos y externos así como los acuerdos de niveles de servicios
- Monitoreo, revisión y reportes de niveles de servicio.

**Responsable:** Director/a General de Sistemas Informáticos

**8.4 PROCESOS DESCONCENTRADOS.-** Las Direcciones Regionales serán responsables, en sus respectivas jurisdicciones, del cumplimiento de los ámbitos de acción establecidos en el presente Manual y que tienen relación con los procesos Agregadores de Valor y Habilitantes de Asesoría y Apoyo, en concordancia con las disposiciones y delegaciones impartidas desde la Máxima Autoridad.

**Art. 9.- DE LAS REPRESENTACIONES GRÁFICAS.-** La estructura de procesos de la SENATEL, se define de acuerdo a las siguientes representaciones gráficas:

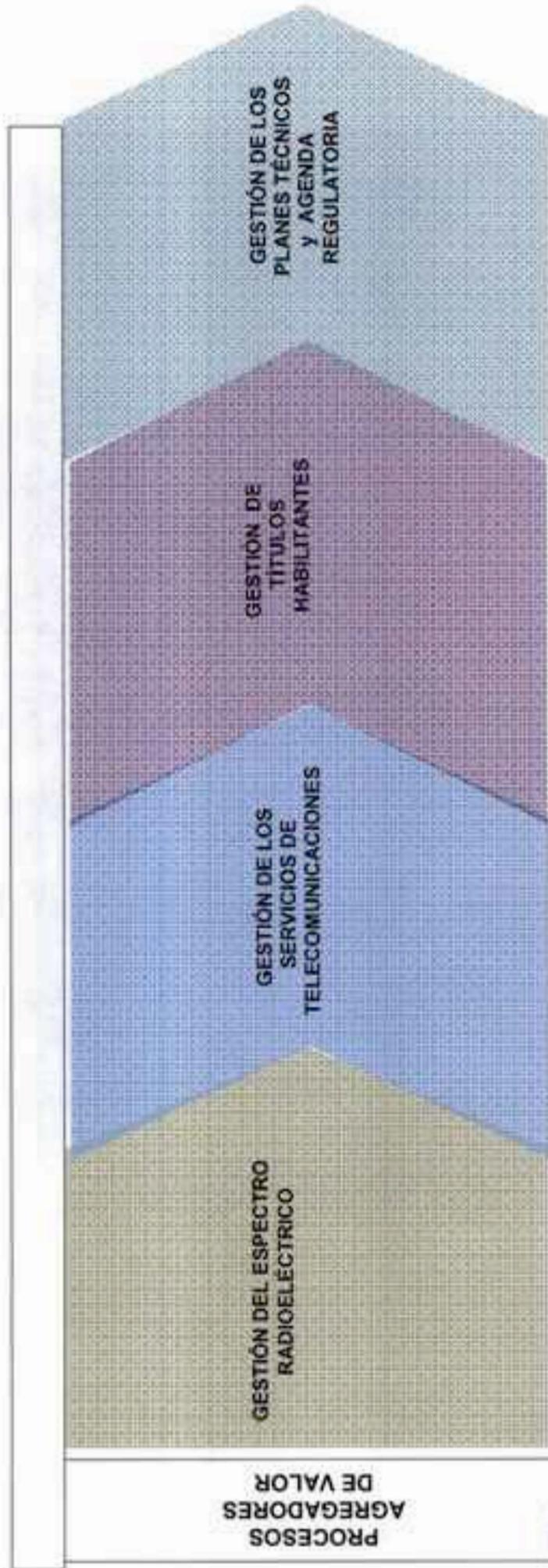
- a) Cadena de Valor Agregado.-** Es la representación gráfica de los procesos de la SENATEL, definida sobre la base de su misión y los objetivos establecidos; la cual se describe a continuación.
- b) Mapa de Procesos.-** Es la representación gráfica de la interacción e integración de todos los procesos que intervienen en la gestión de la SENATEL.

El Manual de Procesos tiene como base y se alinea al Reglamento Orgánico Estructural aprobado por el CONATEL, mediante Resolución 332-09-CONATEL-2001 del 18 de julio de 2001.



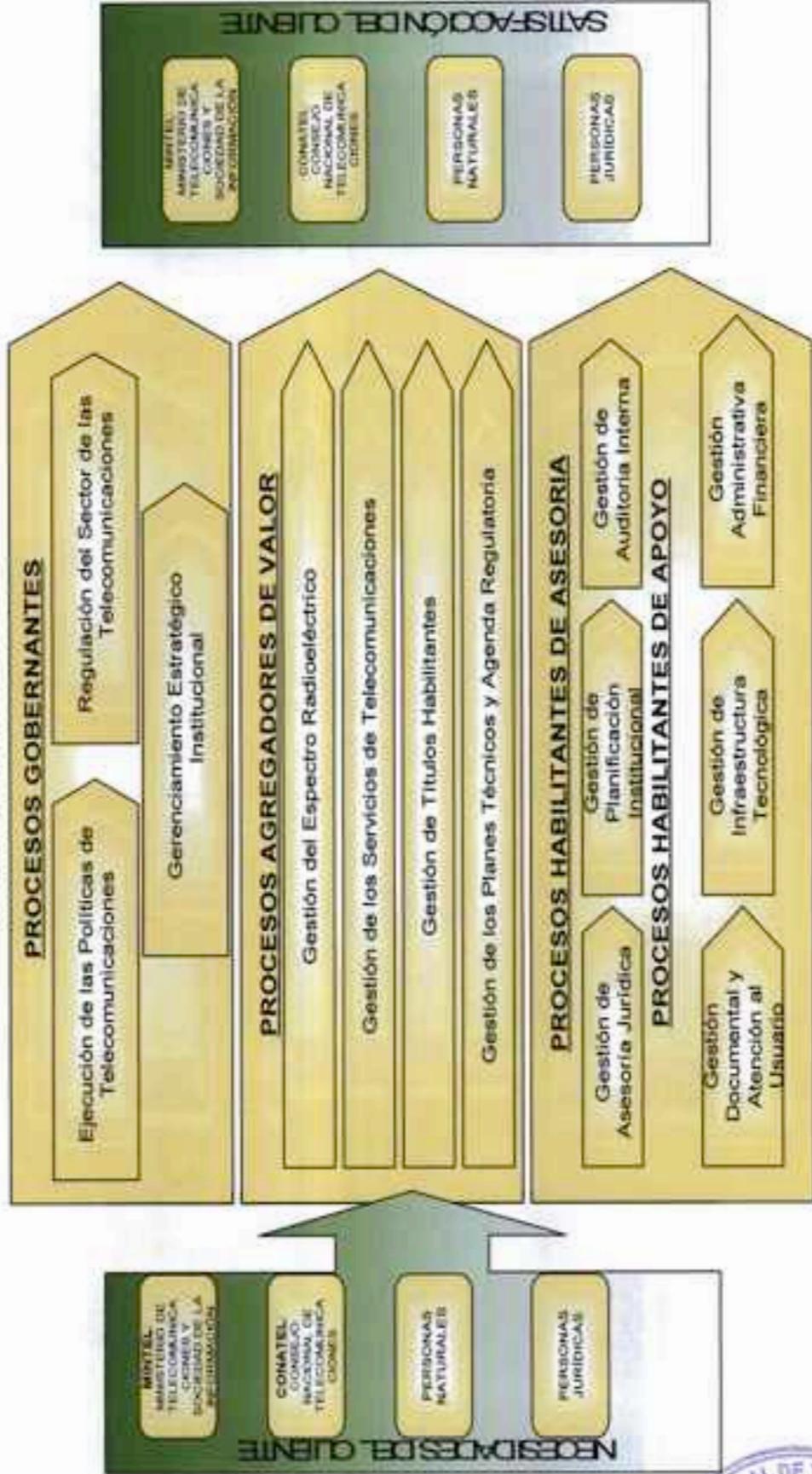


### CADENA DE VALOR AGREGADO





# MAPA DE PROCESOS



*Q.10*





### TÍTULO III

#### DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA

Los niveles de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, se integran de la siguiente manera:

**Art. 10.- DE LOS NIVELES.-** Los procesos gobernantes, agregadores de valor y procesos habilitantes de asesoría o de apoyo, se gestionarán a través de las unidades administrativas establecidas en los siguientes niveles:

- a) **Nivel Ejecutivo:** Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.
- b) **Nivel Asesor:** Dirección de Auditoría Interna; Dirección General Jurídica; y, Dirección General de Control de Gestión.
- c) **Nivel de Apoyo:** Secretaría General; Dirección General Administrativa Financiera; y, Dirección General de Sistemas Informáticos.
- d) **Nivel Operativo:** Dirección General de Gestión del Espectro Radioeléctrico; Dirección General de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones; Dirección General Jurídica; Dirección General de Planificación de las Telecomunicaciones; Dirección Regional del Litoral e Insular y Dirección Regional del Austro.

### CAPÍTULO I

#### DE LA MISIÓN, PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LOS PROCESOS DE LA SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

**Art. 11.- PROCESOS GOBERNANTES**

##### 11.1 DESPACHO DE LA SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

**Misión:**

Ejecutar eficientemente las políticas emitidas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones y ejercer la administración de la SENATEL, mediante la emisión de directrices y planes estratégicos, que conduzcan al funcionamiento y fortalecimiento de la organización.

**Responsable:** Secretaria/o Nacional de Telecomunicaciones

**Art. 12.- PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

##### 12.1 DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO



**Misión:**

Gestionar y administrar el espectro radioeléctrico, así como normar y regular su uso de una manera transparente, oportuna y equitativa, acorde con el desarrollo de nuevos servicios, mediante la contribución del capital humano y el empleo eficiente de recursos tecnológicos, cumpliendo las leyes y reglamentos, con el fin de permitir el acceso de la población a las tecnologías inalámbricas de comunicación.

**Responsable:** Director/a General de Gestión del Espectro Radioeléctrico

**Productos:**⇒ **Proceso: Gestión del Espectro Radioeléctrico para Telecomunicaciones**

1. Resoluciones de actualización de PNF sobre telecomunicaciones.
2. Informes de factibilidad de concesiones de telecomunicaciones.
3. Normas técnicas.
4. Reglamentos.
5. Resoluciones de aprobación de canalizaciones
6. Informe de recomendación.
7. Reportes de ocupación.
8. Notificación de coordinación.
9. Registro de capacidad satelital.

⇒ **Gestión del Espectro Radioeléctrico para Radiodifusión Sonora y de Televisión**

1. Normas Técnicas.
2. Reglamentos.
3. Plan de Digitalización.
4. Resoluciones de reorganización y Plan de migración.
5. Autorizaciones de digitalización.

⇒ **Gestión de Registros y Autorizaciones Temporales**

1. Certificado de Registro de enlaces de MDBA.
2. Datos de actualización para el sistema espectral
3. Dato técnico de enlaces MDBA
4. Certificado de registro de enlaces de MDBA
5. Datos de actualización para el sistema espectral.

**12.2 DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES****Misión:**

Administrar y gestionar de manera eficiente los servicios de telecomunicaciones y las tecnologías de información y comunicación, a través de la aplicación de procesos técnicos, económicos y regulatorios vinculados con la interconexión de redes, calidad de





servicio, acceso y uso compartido de infraestructura, títulos habilitantes y propuestas normativas, a fin de generar las condiciones adecuadas que faciliten a la sociedad de la información la conectividad, uso y acceso a estos servicios.

**Responsable:** Director/a General de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones

**Productos:**

⇒ **Proceso: Gestión de infraestructura.**

1. Oficios e Informes Técnicos de Registro de infraestructura y sus modificaciones o ampliaciones de los poseedores de Títulos Habilitantes.
2. Oficios e Informes Técnicos de la información relacionada con infraestructura que tienen como obligación reportar los poseedores de Títulos Habilitantes.
3. Oficios e Informes Técnicos de estadística relacionada con Infraestructura.
4. Informe Técnicos de regulación y normativa relacionada con infraestructura.
5. Oficios e Informes Técnicos de cumplimiento de obligaciones técnicas relacionadas con infraestructura de los poseedores de Títulos Habilitantes.
6. Oficios e Informes Técnicos de recursos administrativos relacionados con infraestructura.

⇒ **Proceso: Gestión de Memorias Técnicas.**

1. Oficios, memorandos, memorias técnicas y proyectos de publicaciones para las solicitudes de títulos habilitantes.
2. Oficios, memorandos, memorias técnicas para las renovaciones, ampliaciones y modificaciones de los Títulos Habilitantes.
3. Informes de obligaciones técnicas y económicas de los poseedores de Títulos Habilitantes.
4. Informes Técnicos de regulación y normativa relacionadas con las memorias técnicas.
5. Estadísticas relacionadas a memorias técnicas.
6. Oficios, memorandos y memorias técnicas de recursos administrativos relacionados con las memorias técnicas.

⇒ **Proceso: Gestión de Interoperabilidad y Servicios**

1. Uso compartido de infraestructura, otros.
2. Oficios, memorandos, Informes técnicos, proyectos de resolución e inscripción de Acuerdos y Disposiciones de Uso compartido de Infraestructura y modificaciones, reformas, ampliaciones o adendas de los Acuerdos.
3. Oficios, memorandos, Informes técnicos para inscripción de los convenios de reventa, arrendamiento, asociaciones para programación y otros solicitados por los poseedores de títulos habilitantes.
4. Oficios, memorandos para registro de servicios de los poseedores de Títulos Habilitantes.

(P)





5. Oficios, memorandos para la interoperabilidad y servicios que tienen como obligación reportar los poseedores de Títulos Habilitantes.
6. Documentos, bases de datos estadísticos, gráficas, relacionados con Interoperabilidad y servicios.
7. Oficios, memorandos, Informe Técnico de generación de regulación y normativa relacionados con interoperabilidad y servicios
8. Oficios, memorandos, informes técnicos de cumplimiento de obligaciones técnicas relacionadas con interoperabilidad de los poseedores de Títulos Habilitantes.
9. Memorandos, informes técnicos de recursos administrativos relacionados con interoperabilidad y servicios.

⇒ **Proceso: Gestión de Relación con el Usuario**

1. Informes Técnicos de contratos de adhesión de los poseedores de Títulos Habilitantes.
2. Oficios e Informes Técnicos del cumplimiento de calidad y de entrega de información relacionada con calidad en la prestación de los servicios por parte de los poseedores de Títulos Habilitantes y otras instituciones.
3. Oficios relativos al cumplimiento de obligaciones relacionadas con la gestión de interrupciones y otros temas relacionados.
4. Oficios e Informes Técnicos relacionados con empadronamiento, listas negras, terminales robados, listas de espera, registro de solicitudes, entre otros.
5. Informes de gestión estadística relacionada con el usuario.
6. Oficios e informes técnicos de cumplimiento de obligaciones técnicas relacionadas con el usuario de los poseedores de Títulos Habilitantes.
7. Oficios e informes relacionados con la generación de regulación y normativa relacionada con el usuario.
8. Informes compendio de estadísticas sectoriales, sobre la base de los productos de información de gestión estadística de: Gestión de Infraestructura, Gestión de Interoperabilidad y Servicios, Gestión de Relación con el Usuario, Gestión de Memorias Técnicas, Gestión Económica.
9. Componentes técnicos de informes técnicos – jurídicos de recursos administrativos relacionados con el usuario.

⇒ **Proceso: Gestión Económica.**

1. Oficios e informes económico - financieros de cumplimiento de obligaciones técnicas relacionadas con el usuario de los poseedores de Títulos Habilitantes.
2. Informe Económico - Financieros de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes.
3. Plan Operativo de la DGGST.
4. Plan de acción para el cumplimiento de recomendaciones, oficios de respuesta, informes de seguimiento de las recomendaciones.
5. Informes de gestión estadística relacionada con aspectos económicos.
6. Oficios e informes sobre generación de regulación y normativa relacionada con aspectos económicos.



7. Componente económico de informes técnico – económico - jurídicos de recursos administrativos relacionado.

### 12.3 DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

#### Misión:

Fomentar el desarrollo del mercado de la prestación de los servicios de telecomunicaciones y establecer las acciones estratégicas para que las telecomunicaciones constituyan un pilar fundamental del crecimiento económico y social de País.

**Responsable:** Director/a General de Planificación de las Telecomunicaciones

#### Productos:

##### ⇒ Proceso: Gestión de los Planes Fundamentales

###### Plan de Numeración

1. Oficio de Asignación / Liberación / Recuperación del recurso numérico
2. Oficio al operador y/o a la SUPERTEL.
3. Cronograma de implementación y ejecución de objetivos planteados.
4. Plan Técnico Fundamental de Numeración modificado y actualizado.

###### Plan de Sincronismo

1. Reportes de cumplimiento (DGPT).
2. Plan Técnico Fundamental de Sincronismo, modificado y actualizado.

###### Plan de Transmisión

1. Reportes de cumplimiento (DGPT).
2. Plan Técnico Fundamental de Transmisión, modificado y actualizado.

###### Plan de Señalización

1. Oficio de Asignación / Liberación / Recuperación del recurso numérico
2. Oficio al operador y/o a la SUPERTEL.
3. Comunicación de la UIT.
4. Plan Técnico Fundamental de Señalización, modificado y actualizado.

##### ⇒ Proceso: Gestión de los Planes Tarifarios

1. Base de datos oficial de registro de tarifas.
2. Techos Tarifarios aprobados por el CONATEL.





⇒ **Proceso: Gestión de los Planes de Expansión**

1. Planes de expansión aprobados por el CONATEL.
2. Estadísticas de cumplimiento publicadas en la web institucional.

⇒ **Proceso: Gestión de la Agenda Regulatoria**

1. Agenda Regulatoria aprobada.
2. Agenda Regulatoria ejecutada (proyectos ejecutados).

⇒ **Proceso: Gestión de Estadísticas**

1. Publicación en la web institucional, indicadores publicados en organismos internacionales.

⇒ **Proceso: Gestión de Interconexión y Conexión**

1. Modelos de Interconexión y Conexión.
2. Oficios, memorandos, informes técnicos, proyectos de resolución de Acuerdos y Disposiciones de Interconexión y Conexión.
3. Registro de ofertas básicas de Interconexión.

**Art. 13 PROCESOS HABILITANTES.-**

**PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA**

**13.1 DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA**

**Misión:**

Gestionar y administrar las actividades relacionadas con el otorgamiento de Títulos Habilitantes y del Registro Público de Telecomunicaciones, así también coadyuvar en el cumplimiento y ejecución de los procesos agregadores de valor, mediante la asesoría regulatoria y legal eficiente, generando certeza en las actuaciones institucionales y en la defensa de sus intereses.

**Responsable:** Director/a General Jurídica

**Productos:**

⇒ **Proceso: Otorgamiento de Títulos Habilitantes (Agregador de Valor)**

**Otorgamiento de Títulos Habilitantes para Telecomunicaciones**

1. Contrato de otorgamiento, renovación, modificación y terminación de servicios finales y portadores.

CR





2. Contrato de otorgamiento, renovación, modificación y terminación para servicios móviles aeronáuticos.
3. Contrato de otorgamiento, renovación, modificación y terminación para servicios fijo móvil por satélite.
4. Contrato de otorgamiento, renovación, modificación y terminación para servicios de valor agregado.
5. Contrato de otorgamiento, renovación, modificación y terminación para redes privadas.
6. Contrato de otorgamiento, renovación, modificación y terminación para cable submarino.
7. Contrato de otorgamiento, renovación, modificación y terminación para servicios troncalizados.
8. Contrato de otorgamiento, renovación, modificación y terminación para la asignación de frecuencias de espectro radioeléctrico.
9. Base de datos actualizada del Registro Público de Telecomunicaciones.
10. Razón sentada y notificación al interesado para la Inscripción de títulos habilitantes, sus modificaciones y cancelación.
11. Razón sentada y notificación al interesado respecto de la inscripción de Convenios de Conexión e Interconexión, sus modificaciones y cancelación.
12. Razón sentada y notificación al interesado respecto de la inscripción de Disposiciones de Conexión e Interconexión, sus modificaciones y cancelación.
13. Razón sentada y notificación al interesado respecto de la inscripción de Ofertas Básicas de Interconexión, sus modificaciones y cancelación.
14. Razón sentada y notificación al interesado respecto de la Inscripción de Acuerdos de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Física, sus modificaciones y su cancelación.
15. Razón sentada y notificación al interesado respecto de la inscripción de Disposiciones de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Física, sus modificaciones y su cancelación.
16. Razón sentada y notificación al interesado respecto de la inscripción de Convenios de Reventa, sus modificaciones y su cancelación.
17. Razón sentada y notificación al interesado respecto de la inscripción de Contratos de Adhesión, sus modificaciones y su cancelación.
18. Actualización de información de concesionarios de frecuencias de radiodifusión, televisión y sistemas de audio y video por suscripción para facturación.

#### Otorgamiento de Títulos Habilitantes para Radiodifusión y Televisión

1. Informe de cumplimiento de requisitos y pertinencia para el otorgamiento, renovación, modificación y terminación de títulos habilitantes para radiodifusión de frecuencias para estaciones comerciales privadas, y proyecto de resolución.
2. Informe de cumplimiento de requisitos y pertinencia para el otorgamiento, renovación, modificación y terminación de títulos habilitantes para radiodifusión de frecuencias para estaciones de servicio público, y proyecto de resolución.
3. Informe de cumplimiento de requisitos y pertinencia para el otorgamiento, renovación, modificación y terminación de títulos habilitantes para

R





- radiodifusión de frecuencias para estaciones de servicio comunitario, y proyecto de resolución.
4. Informe de cumplimiento de requisitos y pertinencia para el otorgamiento, renovación, modificación y terminación de títulos habilitantes para televisión abierta, y proyecto de resolución.
  5. Informe de cumplimiento de requisitos y pertinencia para el otorgamiento, renovación, modificación y terminación de títulos habilitantes para sistemas de audio y video mediante cable físico por suscripción, y proyecto de resolución.
  6. Informe de cumplimiento de requisitos y pertinencia para el otorgamiento, renovación, modificación y terminación de títulos habilitantes para sistemas de audio y video codificado terrestre por suscripción, y proyecto de resolución.
  7. Informe de cumplimiento de requisitos y pertinencia para el otorgamiento, renovación, modificación y terminación de títulos habilitantes para sistemas de audio y video codificado satelital por suscripción, y proyecto de resolución.
  8. Informe de cumplimiento de requisitos y pertinencia para el otorgamiento, prórroga, modificación de autorización de frecuencias de uso temporal de radiodifusión y televisión, y proyecto de resolución.
  9. Informe para fe de erratas de las resoluciones expedidas por el CONATEL para radiodifusión y televisión, y proyecto de resolución.

⇒ **Proceso: Gestión Regulatoria. ( Agregador de Valor)**

**Telecomunicaciones**

1. Dictamen o informe jurídico para la emisión de regulación relacionada con infraestructura, y proyecto de resolución.
2. Dictamen o informe jurídico para la emisión de resoluciones en recursos administrativos relacionados con infraestructura, y proyecto de resolución.
3. Dictamen o informe jurídico para la aceptación de Acuerdos y emisión de Disposiciones de Conexión e Interconexión, uso compartido de infraestructura.
4. Dictamen o informe jurídico para la aceptación de Convenios de Reventa.
5. Dictamen o informe de asesoría para la aceptación de Contratos de Adhesión.
6. Dictamen o informe jurídico para la emisión de regulación relacionada con interoperabilidad y servicios, y proyecto de resolución.
7. Dictamen o informe jurídico para la emisión de resoluciones en recursos administrativos relacionados con interoperabilidad y servicios, y proyecto de resolución.
8. Dictamen o informe jurídico para la emisión de regulación relacionada con el usuario, y proyecto de resolución.
9. Dictamen o informe jurídico para la emisión de resoluciones en recursos administrativos relacionados con el usuario, y proyecto de resolución.
10. Dictamen o informe jurídico para la emisión de regulación sobre aspectos económicos relacionados con los títulos habilitantes, y proyecto de resolución.
11. Dictamen o informe jurídico para la emisión de resoluciones en recursos





administrativos sobre aspectos económicos relacionados con títulos habilitantes, y proyecto de resolución.

12. Dictamen o informe jurídico sobre aspectos relacionados con la administración de títulos habilitantes, y proyecto de resolución de ser el caso.
13. Dictamen o informe jurídico para la emisión de regulación sobre espectro radioeléctrico, y proyecto de resolución de ser el caso.
14. Dictamen o informe jurídico para la emisión de regulación relacionada con los planes técnicos fundamentales de numeración, sincronismo, transmisión; y, señalización.
15. Dictamen o informe jurídico para la emisión de regulación ex ante sobre temas de mercado de las telecomunicaciones, y proyecto de resolución.
16. Dictamen o informe jurídico para la emisión de regulación relacionada con la aplicación de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, y proyecto de resolución de ser el caso.
17. Dictamen o informe jurídico para la emisión de respuestas relacionadas con consultas efectuadas por distintos organismos públicos tales como: Organismos de la Función Legislativa, Ejecutiva y Judicial, de telecomunicaciones, y organismos autónomos.

#### **Radiodifusión y Televisión**

1. Dictamen e informe jurídico para la emisión de regulación relacionada con radiodifusión y televisión.
2. Dictamen e informe jurídico para la aceptación de Acuerdos de arrendamiento, asociaciones para programación y otros solicitados por los poseedores de títulos habilitantes.
3. Dictamen e informe jurídico sobre aspectos relacionados con la administración de títulos habilitantes de radiodifusión y televisión.
4. Dictamen e informe jurídico para la emisión de regulación sobre espectro radioeléctrico de radiodifusión y televisión.
5. Dictamen e informe jurídico para la emisión de regulación interna sobre aspectos administrativos de radiodifusión y televisión.
6. Dictamen e informe jurídico para el control de programación de contenidos.
7. Dictamen e informe jurídico para iniciar procesos para terminaciones de concesiones de radiodifusión y televisión por incumplimientos legales y contractuales de los concesionarios.
8. Dictamen e informe jurídico sobre aspectos de Auditoría Interna y Contraloría General del Estado.
9. Dictamen e informe jurídico de recursos administrativos (apelación, revisión, reposición) de radiodifusión y televisión.
10. Catastro actualizado de procesos administrativos de radiodifusión y televisión.

#### **⇒Proceso: Registro Público de Telecomunicaciones. (Agregador de Valor)**

1. Razón sentada y notificación al interesado de la Inscripción de títulos habilitantes, sus modificaciones y cancelación.
2. Razón sentada y notificación al interesado de la inscripción de Convenios de Conexión e Interconexión, sus modificaciones y cancelación.





3. Razón sentada y notificación al interesado de la inscripción de Disposiciones de Conexión e Interconexión, sus modificaciones y cancelación.
4. Razón sentada y notificación al interesado respecto de la inscripción de Ofertas Básicas de Interconexión, sus modificaciones y cancelación.
5. Razón sentada y notificación al interesado de la Inscripción de Acuerdos de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Física, sus modificaciones y su cancelación.
6. Razón sentada y notificación al interesado de la inscripción de Disposiciones de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Física, sus modificaciones y su cancelación.
7. Razón sentada y notificación al interesado de la inscripción de Convenios de Reventa, sus modificaciones y su cancelación.
8. Razón sentada y notificación al interesado de la inscripción de Contratos de Adhesión, sus modificaciones y su cancelación.
9. Información actualizada de concesionarios de frecuencias de radiodifusión, televisión y sistemas de audio y video por suscripción para facturación.

⇒ **Proceso: Contratación de Bienes, Obras y Servicios, incluido Consultorias.**

1. Informe Jurídico de Revisión de Pliegos y elaboración de Contrato para licitación, cotización, menor cuantía; e, Infima cuantía.
2. Informe Jurídico de Revisión de Pliegos y elaboración de Contrato para por precio fijo, licitación, cotización, menor cuantía.
3. Informe Jurídico de Revisión de Pliegos y elaboración de Contrato para contratación directa, lista corta y concurso público.
4. Informe Jurídico de Revisión de Pliegos y elaboración de Contrato para los procedimientos de régimen especial: comunicación social, asesoría y patrocinio jurídico, repuestos y accesorios, mercado o proveedor único, seguros, correo interno y externo, entre entidades públicas o subsidiarias, arrendamiento de bienes inmuebles.

⇒ **Proceso: Patrocinio Judicial y Extrajudicial.**

1. Demandas, acusaciones, denuncias, alegatos, escritos de prueba, peticiones judiciales de desistimiento, abandono, archivo y escritos de cualquier naturaleza en las acciones administrativas, constitucionales, civiles, penales, contencioso administrativos, etc.
2. Recursos de Hecho y Recursos de Casación.
3. Sentencias o Resoluciones definitivas en las acciones señaladas.
4. Informes de admisibilidad, actos de trámite, notificaciones y proyectos de resoluciones dentro de los recursos administrativos (apelación, revisión, reposición).
5. Catastro de procesos actualizado.

(P)



4



⇒ **Proceso: Asesoría Legal**

1. Dictamen o informe de asesoría para el cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna y Contraloría General del Estado, y proyecto de oficio de ser el caso.
2. Dictamen o informe de asesoría para la emisión de regulación interna sobre aspectos administrativos, y proyecto de resolución.
3. Dictamen o informe de asesoría para la emisión de regulación interna sobre aspectos relacionados con la administración del talento humano, y proyecto de resolución.

### 13.2 DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE GESTIÓN

**Misión:**

Generar la sinergia institucional, que permita la consecución de las metas y objetivos estratégicos, de conformidad con el Plan Estratégico Institucional.

**Responsable:** Director/a General de Control de Gestión

**Productos:**

⇒ **Proceso: Planificación Institucional y Control de la Gestión**

1. Plan Estratégico Institucional aprobado.
2. Plan de Difusión del PEI.
3. Informes de Evaluación y Seguimiento de Objetivos anuales y quinquenales (Plan 3M: Metas, Medidas y Medios).
4. Informes de Evaluación trimestral de POA-PAC.
5. Informe de Labores (anual para aprobación del CONATEL).
6. Planes de Acción de Mejora.
7. Planes de Acción de Cumplimiento de Recomendaciones de Contraloría.
8. Monitoreo de Medios.

### 13.3 DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA

**Misión:**

Asesorar en el campo de su competencia a las autoridades, niveles directivos, servidoras y servidores del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL, y de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, SENATEL, cuando lo soliciten y efectuar el control posterior interno a través de auditorías de gestión, exámenes especiales y verificaciones preliminares con calidad, idoneidad e innovación como una acción preventiva antes que coercitiva, para mitigar los riesgos y mejorar el control interno en la gestión institucional.

**Responsable:** Director/a General de Auditoría Interna

R



H

**Productos:****⇒ Proceso: Asesoría en el ámbito del control interno**

1. Informes de absolución de consultas.
2. Informes de verificaciones preliminares.
3. Informes de observaciones solicitadas.

**⇒ Proceso: Control posterior interno**

1. Planes anuales de control.
2. Planes operativos anuales.
3. Memorandos de planificación.
4. Programas de auditoría.
5. Informes de evaluación de control interno.
6. Informes de auditoría de gestión.
7. Informes de exámenes especiales.
8. Memorandos de antecedentes de responsabilidades.

**PROCESOS HABILITANTES DE APOYO****13.4 SECRETARÍA GENERAL****Misión:**

Elaborar las resoluciones de actos administrativos y normativos; atender eficientemente los requerimientos de información, dando fe de los actos que se generen en la Institución, al igual que la correcta administración de archivos y documentos.

**Responsable:** Secretario/a General

**Productos:****⇒ Proceso: Gestión, Coordinación y Formulación de Actos Administrativos y Normativos**

1. Oficios, certificaciones, copias simples o certificadas, documentos digitales, memorandos, informes revisados.
2. Proyectos de resoluciones, resoluciones, notificaciones, documentos digitales y seguimiento.

**⇒ Proceso: Administración del Sistema Documental**

1. Expedientes físicos, comunicaciones, oficios, memorandos, certificaciones, notificaciones.
2. Información digital o física.





⇒ **Proceso: Servicio al Cliente**

1. Trámites codificados, archivos digitales, registro electrónico de turnos y de llamadas telefónicas, documentos físicos y digitales.

### 13.5 DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA

**Misión:**

Coordinar, ejecutar, vigilar e impulsar el desarrollo de planes, proyectos y programas Institucionales, relacionados a la gestión del talento humano, recursos financieros, materiales y tecnológicos de la institución, a través de la ejecución de políticas y acciones orientadas al desarrollo, mediante la aplicación de las normas legales vigentes.

**Responsable:** Director/a General Administrativa Financiera

#### 13.5.1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.-

**Misión:**

Administrar el capital humano y promover el desarrollo institucional, asegurando el aprovechamiento del talento de los servidores mediante la implementación de políticas y estrategias de mejoramiento continuo como apoyo a la misión institucional.

**Responsable:** Subdirector/a de Gestión del Talento Humano

**Productos:**

⇒ **Proceso: Desarrollo Institucional**

1. Reformas al Estatuto o Reglamento Orgánico aprobado.
2. Manual de procesos.
3. Manual de procedimientos.
4. Plan de implementación del estatuto orgánico.
5. Reglamento Interno de Administración Talento Humano y reformas.
6. Reglamento Interno (Código del Trabajo) y reformas.
7. Reglamentos de viáticos.
8. Reglamento de Horas extras.
9. Reglamento de anticipos de Remuneraciones.
10. Reglamento de pasantías.
11. Instructivo de Residencia y Transporte.
12. Instructivos del uso de transporte, alimentación, servicio médico, guardería y uniformes.

⇒ **Proceso: Administración del Sistema Integrado del Talento Humano**

1. Plan del Talento Humano.
2. Informes para renovación o de nuevos contratos.
3. Contratos por servicios ocasionales y bajo el régimen del Código del Trabajo.

R





4. Informes de supresión de puestos.
5. Informes de creaciones de puestos.
6. Informes de traslados y cambios administrativos.
7. Informes de traspasos de partidas.
8. Resoluciones y acciones de personal.
9. Informes interinstitucionales de pasantías.
10. Informes individuales de pasantías.
11. Informe de monitoreo y evaluación de resultados.
12. Nomenclatura de los puestos de cada unidad o proceso organizacional.
13. Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos actualizado.
14. Estructura Ocupacional.
15. Escala de Remuneraciones Institucional.
16. Distributivo de Remuneraciones Mensuales Unificadas.
17. Informes Técnicos y Resoluciones.
18. Bases de los concursos de méritos y oposición.
19. Convocatoria para los concursos de méritos y oposición.
20. Informe de la fase de méritos.
21. Acta de Conformación y cronograma para la fase de Oposición.
22. Acta de Oposición.
23. Acta Final del Concurso.
24. Nombramiento provisional.
25. Plan de Inducción.
26. Manual de Inducción.
27. Plan de Evaluación del Desempeño.
28. Evaluaciones del personal.
29. Informe de Evaluación del Desempeño.
30. Plan de Capacitación Institucional.
31. Informes técnicos de capacitación y resoluciones.
32. Contratos de devengación.
33. Cronograma de eventos comunes.
34. Reporte anual de capacitación institucional.
35. Reporte anual de capacitación por funcionario.
36. Informe cumplimiento de contratos.
37. Informe de la eficacia de la evaluación provista.
38. Programas de multiplicación de la capacitación.
39. Informe de ejecución del Plan de Capacitación.

⇒ **Proceso: Administración del Régimen Interno del Talento Humano**

1. Acciones de Personal legalizadas (comisiones de servicios con o sin remuneración, licencias para el cumplimiento de servicios institucionales, nombramientos, ascensos, renuncias, remociones, reclasificaciones, revaloraciones, encargos, subrogaciones).
2. Informes técnicos para comisiones interinstitucionales y para el cumplimiento de servicios institucionales en el exterior.
3. Distributivo de Remuneraciones Mensuales Unificadas de la Institución actualizado.
4. Reportes y estadísticas del personal con el sistema automatizado del talento humano.

(K)



H



5. Expedientes Personales foliados y actualizados.
6. Informes Organismos de Control.
7. Calendario de vacaciones.
8. Registros de asistencia
9. Informes mensuales de novedades de control de asistencia y permanencia.
10. Informes de sanciones disciplinarias.
11. Sumarios Administrativos.
12. Acciones de personal de sanciones de amonestación verbal, escrita y pecuniarias.
13. Licencias por enfermedad, calamidad doméstica, maternidad, lactancia, paternidad, estudios, vacaciones.
14. Plan de servicios de salud.
15. Programas de seguridad Laboral.
16. Provisión de uniformes.
17. Provisión de transporte (domicilio – institución).
18. Provisión de servicio de guardería.
19. Provisión de servicio de alimentación.
20. Programas de integración.
21. Ficha médica.
22. Rol de pagos (remuneraciones mensuales, anticipos quincenales, horas extras, subrogaciones y encargos, décimo tercer y cuarto sueldos).
23. Liquidaciones e Indemnizaciones.
24. Anticipos de remuneraciones.
25. Fondos de Reserva.
26. Liquidación anual por funcionario del impuesto a la renta (Formulario107).
27. Reformas Web.

### 13.5.2 GESTIÓN FINANCIERA.-

#### Misión:

Administrar y controlar los recursos financieros, para apoyar la gestión Institucional, de conformidad con la normatividad vigente y proveer información para la toma oportuna de decisiones.

**Responsable:** Subdirector/a de Gestión Financiera

#### Productos:

##### ⇒ Proceso: Gestión Presupuestaria

1. Consolidación de la información para la proforma.
2. Proyecto de proforma.
3. Resolución de aprobación de proforma.
4. Certificaciones presupuestarias y elaboración del CUR.
5. Informes trimestrales y cuatrimestrales de evaluación.
6. Informe al SNT y MEF de liquidación presupuestaria.





⇒ **Proceso: Gestión Contable**

1. Comprobantes Únicos de Registro (CUR) de Gastos.
2. Comprobantes Únicos de Registro de otros movimientos y de ajustes y reclasificaciones de cuentas.
3. Conciliaciones de saldos de cuentas de Activo Pasivo y Patrimonio y Movimientos contables de cierre de cuentas.
4. Balance de comprobación.
5. Estado de resultados.
6. Estado de situación financiera.
7. Estado de flujo del efectivo.
8. Estado de ejecución presupuestaria.
9. Formulario 104-IVA, Formulario 103-Retenciones en la fuente del impuesto a la Renta.
10. Anexos transaccionales.
11. Archivo ordenado, foliado y numerado.

⇒ **Proceso: Administración de Caja**

1. Depósitos.
2. Reporte diario de recaudaciones.
3. Comprobantes Únicos de Registro (CUR) de Ingresos.
4. Comprobantes de pago y comprobantes de retención.
5. Kardex de especies valoradas y reporte de garantías.
6. Archivo ordenado, foliado y numerados de los reportes de ingresos.

⇒ **Proceso: Cartera**

1. Cuadros y gráficos estadísticos y comparativos con meses anteriores y presentes.
2. Informe de Gestión de Cartera.
3. Participación en la depuración del Catastro de Radio, Televisión, Audio y video por suscripción, y, Frecuencias.
4. Gestión de cobro vía: telefónica, correos electrónicos, publicación en prensa
5. Informes para inicio de terminación de contratos de Usuarios de Radio, Televisión, Audio y video por suscripción y, Frecuencias.
6. Actas de entrega recepción con SENATEL-SUPERTEL-proceso Coactiva
7. Respuesta a requerimientos de Usuarios externos e internos mediante: oficios, memorandos, telefónicamente; correos electrónicos, radioeléctrico
8. Gestión de Cobro
9. Actualización del sistema.

### 13.5.3 GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

**Misión:**

Administrar los bienes, servicios y mantenimiento necesarios para apoyar el funcionamiento y el cumplimiento de objetivos y metas de la Misión Institucional.

2





**Responsable:** Subdirector/a de Gestión de Servicios Administrativos  
**Productos:**

⇒ **Proceso: Gestión para la contratación de bienes y servicios**

1. Plan Anual de Contrataciones PAC.
2. Informe de ejecución del PAC.
3. Pliegos y/o invitaciones.
4. Orden de Trabajo.
5. Resolución de Adjudicación.
6. Acta de entrega recepción con el proveedor.

⇒ **Proceso: Administración, manejo y control de bienes**

1. Inventarios de activos fijos y bienes sujetos a control administrativo.
2. Informe de ingresos y egresos.
3. Actas de entrega – recepción de bienes.
4. Informe de ingreso y egreso de suministros y materiales.
5. Inventario de existencia de suministros y materiales.
6. Actas de entrega recepción de suministros y materiales.
7. Informe de administración de bodegas (stock).
8. Informe de administración de pólizas.

⇒ **Proceso: Gestión de los Servicios Generales**

1. Plan Anual de Mantenimiento Aprobado.
2. Informe de ejecución del PAM.
3. Actas de entrega recepción de obras.
4. Ordenes de Movilización.
5. Ordenes de Trabajo para reparación y mantenimiento vehicular.
6. Informe de uso del servicio de fotocopiado.
7. Pago de servicios básicos.
8. Informe semanal de Aseo y limpieza, Seguridad y Vigilancia, mensajería.
9. Pasajes Nacionales e Internacionales.

### 13.6 DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

**Misión:**

Gestionar los sistemas informáticos y administrar, mantener, actualizar y controlar los recursos de hardware, software, redes físicas e inalámbricas necesarias para la consecución de los objetivos y procesos institucionales, coadyuvando a la generación de información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

**Responsable:** Director/a General de Sistemas Informáticos





**Productos:**

⇒ **Proceso: Planificación Informática**

- 1. Diagnóstico de la situación actual de TI, Plan informático, POA.
- 2. Plan de continuidad del negocio.
- 3. Políticas, estándares y normativa interna de TI.

⇒ **Proceso: Desarrollo de Aplicaciones**

- 1. Plan del proyecto de desarrollo, aplicaciones desarrolladas, documentación de aplicaciones desarrolladas.
- 2. Plan de trabajo de mantenimiento de aplicaciones, aplicaciones actualizadas, documentación actualizada.

⇒ **Proceso: Infraestructura Tecnológica**

- 1. Inventario de recursos tecnológicos actualizado, propuesta de estándares, políticas y normativas interna de IT, requerimientos de adquisiciones.
- 2. Plan de mantenimiento preventivo de recursos tecnológicos, requerimiento de mantenimiento correctivo, informe de mantenimientos preventivos aplicados.
- 3. Reporte de mantenimiento correctivo de recursos tecnológicos
- 4. Reporte de incidentes de usuarios atendidos

⇒ **Proceso: Producción**

- 1. Informe de ejecución de Plan de Contingencias contenido en el Plan de Continuidad (Proceso Planificación Tecnológica), recursos Informáticos con correctivos aplicados, informe de evaluación de ejecución correctivo de los Recursos Informáticos.
- 2. Plataformas operativas, informes de monitoreo de recursos informáticos,

⇒ **Proceso: Aseguramiento de la Calidad**

- 1. Catálogo de servicios, acuerdos de Niveles de Servicio.
- 2. Acciones correctivas, acuerdos actualizados de servicio, reportes gerenciales, procesos revisados y actualizados.

**Art. 14 PROCESOS DESCONCENTRADOS.-**

**Misión:**

Ejecutar procesos y actividades de manera desconcentrada para el otorgamiento de las prestaciones y servicios en las Direcciones Regionales del Litoral e Insular y del Austro.

**Responsable:** Director/a Regional

*(Handwritten mark)*



*(Handwritten signature)*



Para la gestión de los procesos desconcentrados, las Direcciones Regionales tendrán las siguientes jurisdicciones:

Direcciones Regionales	Jurisdicción Provincial	Sede
Litoral e Insular	Guayas, Los Ríos, El Oro, Manabí, Santa Elena y Galápagos	Guayaquil
Austro	Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe	Cuenca

## TÍTULO IV

### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** El presente Manual de Procesos de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, entrará en vigencia a partir de la fecha de su promulgación.

**SEGUNDA.-** La Dirección General Administrativa Financiera y la Subdirección de Gestión del Talento Humano, ejecutarán todas las acciones que sean necesarias para la implementación del presente Manual.

Dado en Quito, 25 FEB 2012

Ing. Rubén León Vásquez

**SECRETARIO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

Marcelo Loor Sojos  
**SECRETARIO GENERAL**



Ⓢ

## FE DE ERRATAS

Mediante memorando SGTH-2012-0754 de 15 de mayo de 2012 (DTS-78117), la señora Subdirectora de Gestión de Talento Humano (E), solicita se aplique una FE DE ERRATAS a la Resolución SNT-2011-0081 de 25 de febrero de 2012, en razón de un lapsus calami en la página 15 de su contenido, se procede a realizar la siguiente fe de erratas:

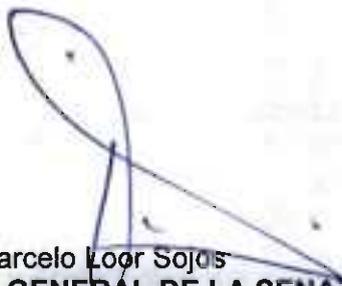
### DONDE DICE:

"8.3.5.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA."

### DEBE DECIR:

"8.3.5.3 GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS."

Quito, 16 de mayo de 2012



Marcelo Loor Sojos  
**SECRETARIO GENERAL DE LA SENATEL**